

GRC



GENDARMERIE ROYALE DU CANADA

AU SERVICE DE LA COMMUNAUTÉ POLICIÈRE DEPUIS 1939

GAZETTE

**GAGNANT DU
PRIX PLATINE
MARCOM EN 2013**



VOL. 76, N° 1, 2014

UNE INFLUENCE APAISANTE DÉSAMORCER DES SITUATIONS TENDUES

**NÉGOCIATION
EN CAS DE CRISE**
SAUVER DES VIES PAR L'ÉCOUTE ACTIVE P.7

APPELS AU SECOURS
INTERVENTION DE LA POLICE ET D'UNE
INFIRMIÈRE DANS TWITTER P.16

UN DIALOGUE UTILE
DÉMARCHE SUÉDOISE POUR
CONTRÔLER LES MANIFESTATIONS P.26

RÉSEAUX SOCIAUX
GAINS ILLICITES GRACE A DE
FAUX COMPTES P.30

RCMP - GRC . GC . CA



Gendarmes royales
du Canada

Royal Canadian
Mounted Police

Canada



COLLÈGE
CANADIEN
DE POLICE

CANADIAN
POLICE
COLLEGE



SURPASSEZ-VOUS

www.cpc-ccp.gc.ca



Royal Canadian Mounted Police
Gendarmerie royale du Canada

Canada



7

DOSSIERS

- 7 Des négociateurs à l'écoute en situation de crise
- 10 L'importance de rafraîchir ses techniques d'écoute active
- 11 La vidéo comme moyen d'interaction policière avec les « citoyens souverains »
- 12 Débat de spécialistes : Caméra vidéo corporelle : propice ou non à la désescalade?
- 14 Le LAPD demande le point de vue des personnes en crise
- 16 Police de Toronto : Les médias sociaux à la rescousse des personnes en détresse
- 18 Un détachement de la GRC qui apaise les tensions dans le nord de la C.-B.
- 19 Une formation par simulateur pour exercer le raisonnement pratique des policiers
- 20 Formation inhabituelle en interventions d'urgence
- 22 Q et R : Les cadets et le raisonnement critique
- 24 Formation en interventions d'urgence offerte par la Police régionale de York
- 26 La Police de Stockholm lance le dialogue



17



20

RUBRIQUES

- 4 Éditorial
- 5 Actualités
- 28 Les faits : la cyberintimidation
- 29 Nouvelle technologie : Simulateur de bateau développé par la police pour la garde côtière haïtienne
- 30 Reportage : Gains des cybercriminels sur les réseaux sociaux
- 32 À l'avant-scène
- 34 Dernières tendances : Dévoilement d'une application mobile interactive par la Police de Victoria



29



L'ART DE DÉSAMORCER LES TENSIONS

Nous avons tous été témoins d'un conflit dans lequel une des parties lance un appel au calme. Mais le calme ne survient que rarement. La plupart du temps, la tension croît et le conflit s'envenime, ou prend plus de temps à se résoudre.

Notre première livraison de 2014 est axée sur ce qui semble certainement être l'outil le plus efficace du policier : sa voix. Et si la communication n'est pas le seul outil à la disposition de l'agent affrontant une personne en colère ou récalcitrante, c'est souvent le premier qu'il utilise. Et s'en servir à bon escient peut faire toute la différence.

Mallory Procutier se penche sur les aptitudes d'écoute active exceptionnelles déployées par des négociateurs en situation de crise de la GRC dans trois cas réels qui n'auraient pas connu une issue aussi heureuse sans ce savoir-faire. Et une fois acquises, ces aptitudes doivent être entretenues.

Sigrid Forberg décrit un cours du Collège canadien de police conçu pour aider les négociateurs à rester au fait des avancées et à communiquer leurs connaissances avec leurs homologues du milieu.

Mais l'art de la communication ne concerne pas que les négociateurs d'expérience.

Des membres de la GRC dans la vallée Klappan (C.-B.) ont érigé un détachement de fortune au beau milieu d'un conflit entre une société minière lancée dans un projet d'exploration et des écologistes s'y opposant. Les membres ont su écouter avec impartialité, se faire arbitres au besoin et maintenir la paix.

Et dans notre entretien, nous examinons les avantages pour les cadets de la GRC d'une approche intégrant le raisonnement critique et les techniques de désamorçage des conflits dans leur formation. Plus tard dans leur carrière, les membres pourront continuer de remettre en cause le modèle de prise de décision et de recours à la force à l'aide de simulateurs fondés sur des centaines de scénarios.

Nous abordons en outre un panorama d'organismes qui ont mis en œuvre des fa-

çons novatrices et judicieuses de désamorcer des situations tendues.

Par ailleurs, le Service de police de Toronto et une infirmière de quartier dans la métropole ontarienne ont mis sur pied un projet intitulé Real Time Crisis, qui fait appel aux médias sociaux pour atteindre les jeunes en détresse et intervenir face aux tweets suicidaires et autres appels au secours.

Quelquefois, un examen rétrospectif sur un événement offre des renseignements utiles pour améliorer nos méthodes de travail. Deux membres du Service de police de Los Angeles ont ainsi établi des séances de rapport postincident volontaires auprès de personnes en détresse ayant été en contact avec la police. L'information obtenue de ces séances permet aux agents de moduler leur intervention en vue d'atteindre une résolution pacifique.

En Suède, le Service de police de Stockholm rehausse d'un cran la communication dans les grandes manifestations avec la création d'agents de dialogue. Leur rôle : établir un lien de confiance et inciter les manifestants à choisir des moyens pacifiques de réaliser leurs objectifs.

Et des services de police renforcent leur formation aux interventions en cas de crise afin de mieux comprendre la maladie mentale.

Un chercheur à l'Université de l'Alberta collabore avec le Service de police d'Edmonton pour aider les policiers à améliorer leurs contacts avec les personnes en situation de crise. La formation fait appel à des acteurs pour illustrer des rapports réalistes avec les agents de police, à qui on donne ensuite une rétroaction sur leurs réactions verbales et non verbales.

Si aucun outil ne permet à lui seul de résoudre des altercations risquant de dégénérer en violence, l'utilisation de chaque outil avec savoir-faire peut en modifier l'issue. ■

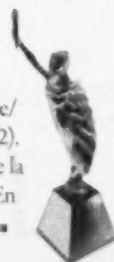
— Katherine Aldred

gazette@rcmp-grc.gc.ca

LAURÉATE DU PRIX MARCOM

La Gazette de la GRC a reçu un prix platine MarCom dans la catégorie magazine/gouvernement pour son numéro sur la police et le milieu universitaire (vol. 74, no 4, 2012).

Les prix MarCom reconnaissent les réalisations exceptionnelles de professionnels de la communication qui se distinguent par leur savoir-faire, leur créativité et leur initiative. En tant que lauréate du prix platine, la Gazette s'est démarquée des autres concurrents en 2013. ■



GAZETTE

ÉDITRICE : Nancy Sample

RÉDACTRICE EN CHEF : Katherine Aldred

JOURNALISTES : Sigrid Forberg, Mallory Procutier et Deidre Seiden

ÉDITEUR WEB : Richard Vieira

GRAPHISME : Lisa McDonald-Bourg

ADMINISTRATION ET DIFFUSION :
Bernard Rice

TRADUCTION : Services de traduction de la Direction générale, GRC

IMPRIMERIE : St. Joseph Communications

La Gazette (ISSN 1196-6513) est publiée en versions française et anglaise par la Direction des services de communication nationaux de la Gendarmerie royale du Canada, à Ottawa. La conception de la page couverture ainsi que les articles sont protégés par les droits d'auteur et aucune partie de cette revue ne peut être reproduite sans consentement écrit. Poste-publication, numéro de convention 40064068. La Gazette paraît quatre (4) fois par année et est distribuée gratuitement mais en nombre restreint aux services de police et aux organismes d'exécution de la loi. On conseille fortement de la faire circuler. On ne peut pas s'y abonner à titre personnel.

On vous prie de faire parvenir vos lettres, articles et commentaires à la rédactrice en chef de la Gazette. La rédaction se réserve le droit de faire la révision. © 2014 GRC.

POUR COMMUNIQUER AVEC NOUS :

Gazette de la GRC
73, promenade Leikin,
M-8-1, pièce 801
Ottawa (Ontario) K1A 0R2
CANADA

Téléphone : 613-843-4570
Courriel : gazette@rcmp-grc.gc.ca
Internet : www.rcmp-grc.gc.ca/gazette

RESTEZ AU COURANT AVEC LA GRC

Visitez notre site Internet :
www.rcmp-grc.gc.ca

Suivez-nous sur Facebook :
www.facebook.com/grcrgc

Suivez-nous sur Twitter :
@grcrgcpolice #gazettegrc

Visualisez nos vidéos sur YouTube :
www.youtube.com/rcmpgrcpolice

Abonnez-vous aux mises à jour RSS :
www.rcmp-grc.gc.ca/rss/index_fra.htm

EN COUVERTURE :

Toute situation où une personne pose une menace pour elle-même ou autrui exige calme, patience et compréhension.
Photo : GRC



LE PROGRAMME DE RECRUTEMENT LATÉRAL DE LA GRC

Pour certains, le Programme de recrutement latéral de la GRC offre une occasion d'essayer quelque chose de nouveau. Le gend. Martin Pattinson y voyait une autre possibilité.

Ébloui par l'immensité et la beauté du Canada après y avoir séjourné quelques fois, cet ancien sergent du Metropolitan Police Service de Londres, en Angleterre, souhaitait vivement s'installer en Colombie-Britannique avec sa femme.

En 2008, il a été recruté par le Service de police de Calgary. Trois ans plus tard, il était admissible à la citoyenneté canadienne et à son emploi de rêve : celui de membre de la GRC.

« J'ai toujours eu dans l'idée qu'après avoir franchi 4 600 milles pour m'installer de l'autre côté de l'océan, je ne pourrais pas travailler dans

une seule région du Canada », dit-il.

Il est entré à la GRC grâce au Programme de recrutement latéral, une formation de cinq semaines qui fournit aux policiers de l'extérieur les connaissances voulues, y compris sur le recours à la force et les lois provinciales, pour se joindre au corps de police national.

C'est là qu'il a fait la connaissance du gend. Jesse Wilkins, anciennement de la Force constabulaire royale de Terre-Neuve. Ensemble, ils ont fait leurs cinq semaines de formation à l'École de la GRC et se sont tous les deux retrouvés en Colombie-Britannique. Wilkins à Barriere et Pattinson à Golden.

Les services de police du Royaume-Uni diffèrent passablement de ceux du Canada

— notamment du fait que là-bas, les policiers ne portent souvent aucune arme à feu —, mais c'est à Golden que le gend. Pattinson a le moins senti les différences.

« L'endroit le plus étrange pour moi a été Calgary, précise-t-il. À Golden, c'est très agréable parce que les gens connaissent votre nom et votre visage. Dans une ville comme Calgary, il y a beaucoup plus de monde. »

Quant à Wilkins, il a trouvé difficile d'apprendre les autres lois provinciales au début, mais il croit tout de même avoir fait le bon choix.

« C'est un changement positif, confirme-t-il. Je suis vraiment content et cette décision m'a ouvert beaucoup de portes. » ■

— Mallory Procnier

LA BRIGADE HAÏTIENNE À VÉLO UNIT LA POLICE ET LES GENS

En Haïti, où l'on se remet d'un séisme qui a dévasté l'économie déjà précaire du pays, plusieurs collectivités profitent d'une présence policière accrue grâce à la brigade à vélo.

La patrouille structurée de l'initiative de police communautaire permet aux policiers à vélo de la Police nationale d'Haïti (PNH) — qui portent un short, un casque et une veste fluorescente pour être vus — d'améliorer la sécurité dans les rues et d'établir des relations avec les résidents.

« Il est important pour la police et la population de sentir que les policiers sont là pour servir et protéger la collectivité, explique l'insp. Jean-Ernest Célestin, de la Police de Montréal, coordonnateur du projet avec la Police des Nations Unies (UNPOL). C'est possible grâce aux vélos. »

La première brigade a pris la route à l'été 2013 à Croix-Des-Bouquets, un quartier près de Port-au-Prince, suivi par des unités à Pétionville, à Delmas et à Cité Soleil, un des pires bidonvilles au monde.

Et il y en aura d'autres, car Célestin a reçu 80 autres vélos de Montréal et il se prépare à lancer le programme dans plusieurs villes en Haïti.

Chaque unité est composée de quatre ou cinq policiers soigneusement choisis qui reçoivent une formation technique de deux jours de l'UNPOL. Célestin soutient qu'on



La brigade à vélo a permis aux policiers de la PNH de se rapprocher de la population.

peut facilement adapter les petites unités une fois qu'on sait ce qui fonctionne et ce qui ne fonctionne pas.

L'initiative de l'UNPOL, dirigée pour le moment par le Canada, relèvera dans quelques années de la PNH.

« Pour pouvoir prendre le programme en charge le moment venu, la PNH participe à tout le processus, de l'acquisition des compétences de gestion requises à la sélection des candidats en passant par la formation des patrouilleurs », explique Célestin.

Très heureux des résultats du pro-

gramme à ce jour, le sous-commissaire de la mission en Haïti, le surint. pr. Serge Theriault de la GRC, est d'avis que l'initiative donne un sentiment de fierté à la PNH et projette une image professionnelle.

« La brigade a donné à la PNH une idée de la police communautaire, affirme Theriault. Les vélos servent à s'intégrer dans les collectivités; ils ne sont pas qu'un simple moyen de transport pour les policiers. » ■

— Deidre Seiden



APPLICATION MOBILE POUR LES TSO

La clinique des traumatismes liés au stress opérationnel (TSO) du Royal Ottawa et Anciens Combattants Canada (ACC) ont conçu une application mobile pour les membres de la GRC, les anciens combattants et les membres des Forces canadiennes atteints de TSO.

L'application, Connexion TSO est un outil d'autogestion et d'apprentissage mobile qui aide à comprendre la nature des TSO.

« Nous voulions une application accessible partout dans le monde, explique Shelley Hale, gestionnaire de la clinique TSO du Royal Ottawa. Il faut que les gens sachent que des services sont à leur disposition et qu'ils n'ont pas à souffrir en silence. »

L'application offre, entre autres, de l'information sur le réseau des cliniques TSO, des auto-évaluations et des vidéos. Selon Hale, les clients semblent surtout apprécier le processus par étapes.

« L'application démystifie les centres de

traitements en santé mentale, soutient Hale. Le processus est expliqué et le client voit qu'il est au centre de tout et peut participer activement. »

TSO est une expression générique utilisée pour décrire tout problème psychologique persistant découlant de l'exercice de fonctions opérationnelles.

« Personne n'est à l'abri de la dépression, de l'anxiété ou d'un deuil compliqué, explique Roxane Marois, psychologue en chef de la GRC. Comme tout le monde, les membres sont vulnérables aux maladies mentales. Cela n'a rien à voir avec la force de caractère. Ils sont humains, voilà tout. »

La toxicomanie et le syndrome de stress post-traumatique sont aussi des TSO.

Selon Marois, les membres irritables ou qui ont de la difficulté à dormir, des hausses et des baisses d'appétit ou des sautes d'humeur ne doivent pas attendre pour demander de l'aide.

« La rapidité de la guérison est directe-

ment liée à la rapidité de l'intervention, affirme Marois. Il est important de se rappeler que la consultation d'un professionnel est totalement confidentielle. »

L'application ne remplace pas les traitements conventionnels, mais elle peut constituer une bonne source d'information essentielle.

« Savoir, c'est pouvoir, dit Hale. Connexion TSO permet de chercher de l'aide même si on ne sait pas ce qu'il nous faut ou ce que l'on doit demander. »

L'application peut être téléchargée gratuitement sur les téléphones intelligents. ■

— Deidre Seiden

**POUR EN SAVOIR PLUS,
VISITEZ LE SITE :
WWW.THEROYAL.CA/OSI**

UN SYSTÈME POUR DÉTECTER LES DOCUMENTS DE VOYAGE FRAUDULEUX

L'été dernier, INTERPOL a mis au point un outil afin d'aider les pays membres de son organisation à échanger des informations sur des documents d'identité et de voyage frauduleux.

Baptisée Dial-Doc (Bibliothèque numérique INTERPOL d'alerte sur les documents de voyage), cette technologie a été lancée en Italie par le Sous-groupe d'experts Rome-Lyon sur les migrations du G-8. INTERPOL s'est associée à ce groupe pour faire connaître le système.

Selon Fabrizio Di Carlo, responsable du projet Dial-Doc au quartier général du Secrétariat général d'INTERPOL, les documents frauduleux constituent un problème mondial.

« La contrefaçon de documents d'identité et de voyage est l'un des principaux facteurs de l'immigration illégale et de la traite de personnes, explique Di Carlo. C'est aussi bien connu que les criminels et les terroristes utilisent des documents frauduleux pour éviter d'être repérés ».

Grâce à Dial-Doc, les pays peuvent diffuser des alertes ou donner des conseils sur les tendances en contrefaçon. Les alertes produisent des informations techniques et des images haute résolution de documents

frauduleux et réels permettant de comparer des documents suspects sur-le-champ.

En moyenne, l'Agence des services frontaliers du Canada (ASFC) intercepte annuellement plus de 5 000 documents de voyage frauduleux présentés par des personnes voulant entrer au Canada, cela en plus des quelque 2 000 voyageurs qui se présentent chaque année à un point d'entrée.

D'après Lynn Lawless, directrice de la gestion des programmes d'application de la loi et de renseignement à l'ASFC, les organismes de différents pays avaient de la difficulté à échanger de l'information sur les documents frauduleux avant l'arrivée de Dial-Doc.

« Grâce à ce système, les policiers, les services d'immigration et les autorités frontalières de tous les pays membres d'INTERPOL ont maintenant accès à un dépôt d'information convivial, consultable et à jour sur la fraude liée aux documents de voyage », précise Lawless.

Les policiers et les douaniers peuvent maintenant confirmer rapidement qu'un document est frauduleux en vérifiant différents critères, dont le pays émetteur, le type de document, le type de fraude, les

documents biométriques, le pays qui diffuse l'alerte, la date de publication dans la plateforme Dial-Doc et la nationalité du titulaire du document.

« Les autorités n'ont souvent que quelques secondes pour décider de laisser entrer au pays la personne qui se trouve devant elles ou non, ajoute Di Carlo. Dial-Doc leur procure l'information dont elles ont besoin, lorsqu'elles en ont besoin. » ■

— Sigrid Forberg

Le nouveau système aide la police et les douaniers à repérer rapidement les documents de voyage frauduleux.



INTERPOL



Serg. Brad Mironowicz



Au milieu d'une route de l'Alberta fermée à la circulation, le gend. Jeremy Bowler converse avec un homme suicidaire à l'aide d'un casque d'écoute.

DOSSIER

DÉSAMORCER LA VIOLENCE

PARLONS ENSEMBLE

L'INTERVENTION DES NÉGOCIATEURS EN SITUATION DE CRISE

Par Mallory Procnier

Par une froide journée ensoleillée d'avril, à Wabasca (Alberta), le gend. Jeremy Bowler, du Détachement de Red Deer, assis sur une chaise de jardin au milieu d'une route fermée à la circulation, suivait, avec écouteurs et micro, les propos d'un homme qui parlait de hockey, de chasse et des sobriquets qu'il a eus au fil des ans. À peine quelques heures plus tôt, cet homme avait pris huit personnes en otage chez lui et tiré plusieurs coups de feu.

Le gend. Bowler, négociateur en situation de crise au sein du Groupe tactique

d'intervention (GTI) de l'Alberta, est appelé à intervenir quand il faut une personne douée pour l'écoute active et formée pour convaincre les gens de ne pas s'en prendre à eux-mêmes ou à autrui.

Dans ce cas particulier, survenu le 4 avril 2013, un homme ivre est rentré chez lui, a saisi sa carabine et a barricadé dans la résidence tous les occupants, soit trois adultes et cinq enfants de moins de cinq ans. Bowler et son équipe ont été appelés sur les lieux après qu'il eut tiré plusieurs fois en direction d'une voiture stationnée.

En attendant leur arrivée, des policiers aux services généraux et des membres du GTI avaient réussi à faire sortir les otages sains et saufs. Le gend. Bowler a entrepris d'assembler un téléphone portatif qui serait livré à la résidence pour qu'il puisse parler à l'homme barricadé.

« Quand je l'ai eu au bout du fil, j'ai pu amorcer une conversation pour voir ce qui se passait et déterminer ce qui l'empêchait de sortir », explique Bowler.

Ce dernier s'est assis sur une chaise de jardin au milieu de la route, à l'écart des



autres membres de l'équipe qui s'occupait de la logistique de l'opération, pour se concentrer sur son dialogue avec l'homme troublé.

« Je me suis informé de ses émotions, poursuit Bowler. Avait-il peur? Était-il nerveux? Gêné? On ne cherche pas nécessairement à dénouer l'impasse immédiatement, mais plutôt à établir un rapport avec la personne pour l'amener à accepter ce qu'on lui demande de faire. »

Bowler a vite convaincu l'homme de remettre à la police toutes les balles de sa carabine, sauf une. Ajouté aux propos suicidaires que tenait l'homme, ce désir de garder une cartouche était pour le négociateur un indicateur de la marche à suivre.

« J'avais le sentiment qu'il voulait faire connaître son histoire aux gens, ce qui cadrerait bien avec notre modèle d'intervention, précise Bowler. Quand on mène ce genre de négociation, on peut parler de tout et de rien. Il peut s'agir de hockey, de sports, de chasse, de viande d'original... Cet homme était plutôt passif et je pense qu'il voulait juste que quelqu'un l'écoute. »

Selon Bowler, dès que le sujet commence à parler au négociateur, c'est signe

qu'il veut poursuivre la conversation. C'est pourquoi, pendant les deux heures et demie qu'ont duré l'échange, il est resté assis sur sa chaise à se concentrer sur la discussion.

« Même si l'on n'exprime aucune opinion sur les propos du sujet, il faut vraiment écouter ce qu'il dit et répondre de manière pertinente, fait valoir le serg. Bowler. Sinon, il s'en apercevra et l'on risque de perdre le rapport vital qu'on a établi avec lui. »

Au final, l'équipe a obtenu que le sujet laisse sa carabine dans la maison et se rende pacifiquement au GTI. Bowler n'a eu qu'à

« EN NÉGOCIATION, DEUX RÈGLES S'IMPOSENT : NE JAMAIS FAIRE DE PROMESSE QU'ON NE PEUT PAS TENIR ET NE JAMAIS MENTIR. »

faire preuve de patience et d'écoute.

« Le même principe s'applique au contrôle des sources, qui représente une bonne partie de mon travail quotidien, dit-il. La personne doit voir que vous vous intéressez à ce qui se passe. Elle sera portée à vous rendre service si elle vous trouve sympathique et que vous vous

entendez bien avec elle. »

UNE VOIX FAMILIÈRE

Le serg. Gary Hodges, négociateur en situation de crise de la GRC à Regina, est intervenu dans un incident semblable le 27 novembre 2011. Pendant les deux heures où il roulait vers l'est avec l'équipe d'intervention en cas d'incident critique de la Saskatchewan pour se rendre à la Première nation de Cowessess, le suspect avait déjà tiré deux coups de feu.

L'homme avait eu un accident de la route et sa voiture avait pris feu. À l'arrivée des pompiers, il a tiré sur eux, puis s'est enfui chez lui et s'est barricadé dans sa résidence.

Lorsque l'équipe de négociation est arrivée sur les lieux, elle s'est tout de suite installée pour parler au suspect. Hodges a commencé par lui dire que son équipe était venue de loin pour l'aider, une tactique qu'il emploie souvent pour établir un rapport de confiance.

« Je lui ai dit que j'étais un membre de la GRC venu de Regina pour l'aider parce que j'étais inquiet pour lui. J'ai aussi précisé que je ne faisais pas partie du détachement local avec lequel il avait pu avoir des contacts désagréables auparavant »,

FORMATION SUR L'INTERVENTION ET LA DÉSÉSCALADE EN SITUATION DE CRISE

L'affaire Robert Dziekanski survenue en 2007 a fait ressortir la nécessité de mieux former les policiers à la santé mentale et à la gestion des personnes en crise.

Depuis janvier 2012, les membres de la GRC en C.-B. suivent la formation obligatoire du Centre de formation de la Région du Pacifique (CFRP) sur l'intervention et la désescalade en situation de crise dans les six mois après leur entrée en fonction.

La formation comprend cinq modules en ligne suivis d'une révision et d'un exercice pratique en classe au CFRP à Chilliwack.

« Les membres font une grande partie du travail eux-mêmes en suivant les modules et en faisant l'examen en ligne, puis viennent au CFRP pour la partie en classe »,

explique le gend. Rodney Wagner, ancien infirmier psychiatrique qui donne le cours.

Wagner enseigne ce qu'est la maladie mentale et comment intervenir efficacement auprès d'une personne en crise. Il reconnaît que bien des policiers utilisent déjà de bons outils de communication, et il les encourage à parfaire leurs compétences et à les mettre en pratique, dans la mesure du possible.

« Les policiers ont tendance à mettre tous leurs efforts sur le problème et sur la solution; c'est pourquoi j'essaie de les amener à ralentir, dit-il. Il est difficile de prendre le temps d'écouter quand on pense connaître déjà la réponse. C'est une compétence à acquérir. »

Il enseigne aux participants comment reconnaître une personne suicidaire et pratiquer l'écoute active et respectueuse.

Tous les policiers de première ligne et superviseurs en C.-B. doivent suivre la formation, car la province souhaite qu'ils soient tous prêts à intervenir dans de telles situations.

« On ne sait jamais quand viendra son tour, ajoute Wagner. Un inspecteur qui arrive sur les lieux d'un accident ou un gendarme qui intervient à la suite d'un incident pourrait devoir appliquer ces techniques pour rétablir le calme. »

— Mallory Procnier



explique-t-il.

Mais le suspect ne voulait pas se rendre. « Je crois qu'il voulait sauver la face », estime Hodges.

Au début de la conversation, l'équipe a appris que le suspect s'entendait bien avec ses parents et sa sœur, alors elle les a fait venir pour qu'ils servent d'intermédiaires.

« Dans certains cas, on fait appel aux proches du suspect et on leur donne un texte à suivre pour les aider à lui parler et à le convaincre qu'on a été honnête avec lui et que rien ne lui arrivera s'il quitte son refuge », poursuit Hodges.

Le père du suspect lui a parlé en premier, mais la conversation a vite pris des allures de sermon, ce que Hodges voulait éviter. La sœur de l'homme s'est essayée ensuite, et elle avait vraiment le tour avec lui.

« Elle a réussi à le convaincre qu'elle serait là, qu'il serait autorisé à lui parler s'il se rendait et qu'il ne serait pas blessé », résume Hodges.

Le suspect a finalement accepté de se rendre à son père et à un agent de la GRC. L'heureux dénouement de la situation est partiellement attribuable aux efforts que les négociateurs avaient faits pour établir un rapport positif avec lui en lui disant la vérité.

« En négociation, deux règles s'imposent : ne jamais faire de promesses qu'on ne peut pas tenir et ne jamais mentir, souligne Hodges. Si l'on enfreint une de ces règles, on n'arrivera jamais à rétablir un rapport avec le suspect ou à regagner sa confiance. »

L'ÉTINCELLE VITALE

La gend. Jill Swann ne savait pas trop ce qui allait se passer. En arrivant à une rampe de mise à l'eau à Cumberland (C.-B.), elle avait aperçu un homme assis dans son véhicule avec une carabine de gros calibre. Son fils était debout à côté de la fenêtre du conducteur. Les premiers intervenants ont fait savoir à Swann et à sa négociatrice principale, la gend. Tammy Douglas, que le suspect de 60 ans voulait s'enlever la vie.

Pendant que Swann et son équipe recevaient un compte rendu

de la situation, l'homme a saisi une couverture qui se trouvait sur la banquette arrière et l'a drapée sur lui pour que son fils ne voie pas ce qu'il allait faire. Un agent qui avait déjà établi un contact avec le père a alors sommé le fils de frapper à la fenêtre pour signaler à son père qu'il pouvait encore le voir et l'entendre.

« Une étincelle vitale subsiste habituellement au fond du subconscient. Selon mon expérience, si elle est encore là et que la personne est toujours en vie à mon arrivée, il y a une chance de l'aider », croit Swann.

Le stratagème a fonctionné : l'homme a baissé son arme. La gend. Douglas a ensuite utilisé un cellulaire pour téléphoner au fils et demander à parler à son père. Lorsque ce dernier a pris l'appareil, elle lui a dit qu'elle

« UNE ÉTINCELLE VITALE SUBSISTE HABITUELLEMENT AU FOND DU SUBCONSCIENT. SELON MON EXPÉRIENCE, SI ELLE EST ENCORE LÀ ET QUE LA PERSONNE EST TOUJOURS EN VIE À MON ARRIVÉE, IL Y A UNE CHANCE DE L'AIDER », CROIT SWANN.

entendait son déchirement et sa douleur dans sa voix.

« Tammy a tellement une belle personnalité, on sent vraiment sa nature authentique et compatissante dans sa voix », observe Swann.

L'équipe s'était renseignée sur les motifs qui avaient poussé l'homme à se barricader dans son véhicule : son mariage tombait en ruines, son entreprise périclitait et sa santé se détériorait.

ait juste envie de faire cesser sa douleur, explique Swann. Elle voit le suicide comme sa seule porte de sortie, alors il faut la convaincre de nous laisser le temps de lui montrer qu'elle n'est pas sans ressources. »

L'homme a fini par remettre son arme à son fils et est descendu sain et sauf de son véhicule.

L'OREILLE GRANDE OUVERTE

Tous les négociateurs s'entendent pour dire que l'écoute active est leur meilleur outil.

« Cette technique consiste à répéter les paroles du sujet pour qu'il sache qu'on l'écoute, explique Hodges. Il commence alors à voir qu'on se soucie vraiment de lui, ce qui l'amènera à s'ouvrir. On peut alors essayer de mettre le doigt sur le problème pour déterminer comment le régler. »

Il s'agit aussi de convaincre le sujet qu'il a besoin du négociateur pour obtenir ce qu'il veut.

« Pour assurer la sécurité des policiers, on ne peut pas laisser le sujet dominer la situation, mais on peut lui donner l'impression de lui accorder une certaine latitude, sans toutefois lâcher les rênes », fait valoir Hodges.

La plupart des négociateurs suivent un cours sur le dénouement des situations.

trions de crise et apprennent certaines tactiques sur le terrain. Mais au bout du compte, ils conviennent tous que leur travail se fonde sur une formation de base, sur la compassion et sur l'instinct.

« Ce n'est pas de la magie, affirme Hodges. Il s'agit simplement de parler à des gens, comme les policiers le font tous les jours. C'est la même chose en négociation. On applique des techniques spéciales, on cherche à établir un rapport et on écoute activement. » ■



« Les tuiles s'accumulent jusqu'à ce que la personne



LE POUVOIR DE LA COMMUNICATION

LES NÉGOCIATEURS PERFECTIONNEMENT LEURS COMPÉTENCES AU CCP

Par Sigrid Forberg

Les négociateurs en situation de crise savent qu'il faut du temps et un bon rapport pour changer le comportement d'une personne. Même si tout va bien, peu de gens vont se plier aux volontés d'un étranger.

Lorsqu'une personne se barricade ou prend des otages, les négociateurs ne peuvent pas juste prendre le téléphone et lui dire de sortir. Il faut du temps et des compétences particulières.

Au Collège canadien de police (CCP), les membres de différents services de police canadiens se réunissent pour acquérir ou perfectionner les compétences essentielles qui les aideront à résoudre pacifiquement ce type de crise.

« Parfois, les personnes en crise se retrouvent dans une situation imprévue et cherchent quelqu'un à qui parler, affirme la serg. Suzanne Wannamaker, qui coordonne le cours de perfectionnement des négociateurs en situation de crise au CCP. Comme nous, elles veulent rentrer à la maison. »

DÉNOUEMENT PACIFIQUE

Selon Wannamaker, de 95 à 98 pour cent des situations de crise au Canada connaissent un dénouement pacifique. Pour que ces statistiques demeurent élevées, il est essentiel de perfectionner les compétences requises.

Wannamaker, qui travaille au Col-

lège depuis cinq ans, dont quatre dans une équipe de négociation, affirme que la plupart des services de police canadiens ont des politiques qui obligent les membres à perfectionner leurs compétences après quelques années.

Au CCP, le cours, qui dure cinq jours, comporte trois jours de théorie et deux jours de formation par scénarios. Lors des scénarios, des acteurs professionnels suivent des scripts et les formateurs leur disent comment réagir de manière réaliste en fonction des situations.

« Au début de ma carrière, j'ai compris que le pouvoir de communication est le principal atout des policiers », explique la serg. Brigdit Leger, qui a suivi le cours en novembre.

Leger œuvre à la GRC depuis 25 ans, dont 10 ans dans une équipe de négociation. Elle a trouvé les scénarios utiles, surtout avec les acteurs professionnels, parce qu'elle a pu exercer ses compétences en communication dans un environnement réaliste.

HARMONISATION DES COMPÉTENCES

L'uniformisation de la formation donnée aux négociateurs de partout au pays, même dans les différents services de police, est assurément un avantage. Le gend. David Caron, du

Service de police de Guelph, affirme que c'est de ses pairs qu'il a le plus appris.

« Ce que j'ai le plus aimé du cours, c'est le contact avec des policiers de partout au pays et le fait de parler des interventions qu'ils font et de ce qui se fait dans leur service, souligne Caron. C'est notre propre service qui en bénéficie après coup. »

Cette uniformité permet aussi le bon déroulement de la formation de deux jours. Le CCP se prépare en supposant qu'il y aura quatre négociateurs par équipe. Un des quatre rôles est affecté à chacun d'eux, soit négociateur principal, négociateur secondaire, responsable des tableaux situationnels, des renseignements et de l'équipe ou de la liaison avec le chef des interventions.

« Il est étonnant de voir comment la transition est harmonieuse, même en travaillant avec des membres qu'on ne connaît pas et qui proviennent de partout au pays, affirme Leger. Je crois que la norme de formation y est pour beaucoup. »

CONVERSATIONS ET COMPASSION

À leur retour dans leur équipe, Leger et Caron étaient heureux de faire profiter d'une nouvelle technique qu'ils ont apprise lors du cours de rappel. Wannamaker explique que les sujets posent souvent les mêmes questions. Ainsi, en préparant des réponses pour le négociateur au téléphone, on s'assure que la conversation se déroule de façon plus naturelle.

Wannamaker souligne qu'en fin de compte, les compétences les plus importantes d'un négociateur, soit la patience et la compassion, ne s'enseignent pas. Les meilleurs négociateurs savent qu'une bonne personne peut connaître une mauvaise journée et que peu importe qui elle est ou ce qu'elle a fait, le rôle du négociateur est de lui offrir une porte de sortie.

« On ne peut pas se contenter de dire que quelqu'un est méchant; cette personne n'avait peut-être pas prévu cette situation, poursuit Wannamaker. Même s'il est difficile de lui trouver une seule qualité, il faut le faire pour ceux qui se soucient d'elle. Tout le monde a quelqu'un qui l'attend et il faut faire preuve de compassion à leur égard. » ■

Le CCP offre un cours de perfectionnement des négociateurs en situation de crise qui permet aux policiers d'améliorer leurs techniques et d'en apprendre de nouvelles.



Collège canadien de police



L'ARME DE LA CONNAISSANCE

UNE VIDÉO UTILE AUX POLICIERS LORS D'AFFRONTEMENTS

Par Sigrid Forberg

Depuis quelques années, le mouvement Freeman on the Land gagne du terrain dans l'ouest du pays.

Ses adeptes croient que les lois sont de nature contractuelle et ne s'appliquent que dans la mesure où les personnes consentent à s'y conformer. Par conséquent, ils estiment qu'ils peuvent se déclarer « citoyens souverains » et se soustraire à la loi.

Lorsque des membres de l'Alberta ont commencé à avoir des contacts fréquents avec des adeptes du mouvement, deux membres de l'ancien Groupe du renseignement à Calgary se sont vu confier la tâche d'aider les policiers à traiter avec ces personnes.

Les caporaux Ian Smith et Jerion Hildebrand, dont le mandat au sein du groupe du renseignement était souvent lié aux gangs, avaient de la difficulté à cerner les convictions des adeptes du mouvement en raison de sa nature fragmentaire.

« Pour 1000 adeptes, vous aurez 1000 opinions distinctes sur divers sujets, explique le cap. Smith. Contrairement à un groupe du crime organisé, beaucoup de notions à l'égard du mouvement sont fondées sur une opinion. Il est difficile de dégager des traits communs et cohérents de l'ensemble du mouvement. »

Les deux membres ont également constaté que la doctrine des Freeman on the Land est diffusée dans tout l'Internet et dans les médias sociaux. Afin de préparer les membres à traiter avec des citoyens qui refusent leur autorité, ils ont créé une présentation PowerPoint qu'ils ont commencé à présenter dans les détachements de l'Alberta.

« La sensibilisation est la clé, ajoute le cap. Hildebrand. Une fois que l'on sait à qui on a affaire, les solutions apparaissent d'elles-mêmes et on peut faire son travail

correctement. »

Au fil des ans, les deux membres ont donné plusieurs exposés dans les détachements; néanmoins, ils n'ont pas pu parler à tous les membres de la division. C'est alors qu'on a pensé à réaliser une vidéo.

En collaboration avec René Huot, du Groupe de la vidéo de la Section de la formation de la GRC en Alberta, les deux membres ont converti la présentation PowerPoint en une vidéo distribuée dans toute la province, ainsi qu'au Manitoba et même en Nouvelle-Écosse.

« Nous recevons périodiquement les éloges de membres qui, après avoir regardé la vidéo, ont plus d'assurance dans leurs rapports avec les citoyens, précise M. Huot. Beaucoup d'idées erronées circulent sur le sujet; il faut prendre des mesures avant que les choses ne déraillent. »

René Huot rapporte le cas d'une membre à Rocky Mountain House (Alb.), qui a remercié le groupe pour cette vidéo très utile. Durant le quart où elle l'a regardée, elle a rencontré un adepte du mouvement, et elle a su comment l'aborder.

Les cap. Smith et Hildebrand soulignent leur but ultime – renforcer le sentiment d'autorité des membres, qui se traduira par une sécurité accrue.

« À tort ou à raison, je pense que nous autres policiers, aimons définir ou catégoriser les phénomènes observés, explique le cap. Hildebrand. C'est une caractéristique du travail de police en général; si on n'est pas au courant des événements, il est difficile de le faire. »

Lorsqu'un agent arrête un véhicule dans le cadre d'un contrôle routier, la sécurité est l'enjeu principal. Amorcer une discussion avec un automobiliste en bordure de la chaussée ou détourner le regard du chauffeur, ne serait-

ce qu'un instant, est extrêmement risqué. Déceler l'absurdité des propos tenus peut faire toute la différence sur le plan de la sécurité. « On ne peut régir par la loi ce que les gens pensent; il est préoccupant pour un policier d'appréhender quelqu'un qui invoque des motifs inconnus pour déroger à la loi, explique le cap. Smith. La connaissance des choses dissipe tout doute et toute hésitation, et le membre peut exercer ses fonctions en toute sécurité. »

INDICES RÉVÉLANT LA PRÉSENCE D'UN FREEMAN

Lors d'un contrôle routier ou dans toute autre circonstance :

- aucun document d'immatriculation
- fausse plaque d'immatriculation
- autocollants (affichant le mot « free » ou l'image d'un drapeau renversé)
- le citoyen invoque son « droit de se déplacer »
- invoque des documents juridiques méconnus (comme la Grande Charte)
- refuse de confirmer son nom légal
- vous cite un barème d'honoraires pour le temps qu'il vous consacre
- un avis à sa porte indiquant que la police n'a aucune compétence sur cette propriété
- présente un insigne d'agent de la paix en apparence authentique, se faire passer pour un agent de la paix

Source : Freeman on the Land, Groupe de la vidéo de la RNO

Une image de la vidéo de la GRC en Alberta sur Freeman on the Land montre des adeptes du mouvement lors d'un contrôle routier ainsi qu'au tribunal.



DOSSIER

DÉSAMORCER LA VIOLENCE



LA VIDÉO CORPORELLE FAVORISE-T-ELLE OU ENTRAÎNE-T-ELLE LA DESESCALADE?

LES SPÉCIALISTES

- Mary Stratton, Ph.D., analyste chercheuse et coordonnatrice du projet de caméra vidéo corporelle, Service de police d'Edmonton
- Gend. Scott Messier, enquêteur à la police générale, GRC, District nord, Nouveau-Brunswick
- Lt Harold « Lee » Rankin, programme de caméra vidéo corporelle, Service de police de Mesa (Arizona)



MARY STRATTON, PH.D.

Les avancées technologiques ont permis la mise au point d'une caméra miniaturisée pouvant être intégrée à l'uniforme du policier. Cette caméra vidéo corporelle (CVC) serait utile pour les agents sur le terrain, les enquêtes et les poursuites judiciaires. Certains croient que la présence d'une CVC contribuerait à désamorcer une situation tendue, à neutraliser l'agressivité et à réduire le recours à la force policière.

Dans le but de motiver les futures décisions d'achat d'équipement par des données factuelles, le Service de police d'Edmonton (SPE) a lancé à l'automne 2011 le projet pilote de caméra vidéo corporelle, qui doit se poursuivre jusqu'à l'automne 2014.

C'est le premier service au pays à jouir d'un financement fédéral pour réaliser une étude et une évaluation professionnelle de cette technologie sur le terrain. Le projet vise à examiner le rendement technique, les aspects juridiques et l'utilité du système pour les fonctions de police générales et d'enquête. Les résultats permettront éventuellement d'établir des politiques et des modalités d'utilisation de la CVC.

Comme les essais sur le terrain ne sont pas terminés, il est impossible de tirer des conclusions nettes. Toutefois, on constate déjà que les effets de la CVC sur un large

éventail d'interactions entre la police et les citoyens sont variables et complexes.

Aux États-Unis, l'intérêt pour la CVC est surtout motivé par la fréquence des incidents violents et des coûts élevés qui y sont souvent associés. L'un des objectifs avoués de l'utilisation de la CVC est la gestion du rendement. Selon le Service de police de Rialto en Californie, la présence de la CVC entraînerait une diminution sensible du recours à la force et des plaintes.

Au Canada, les services de police ont exprimé leur intérêt pour la CVC comme outil d'enquête, plutôt que comme instrument de discipline. En général, les services canadiens recourent moins fréquemment à la force que leurs homologues américains. L'effet éventuel de la présence de la CVC dans le contexte canadien mérite un examen attentif.

Si on ne recourt à la force que quand les circonstances le justifient, la CVC ne devrait pas avoir d'incidence sur le nombre d'incidents, mais permettrait cependant de recueillir des éléments probants en tant qu'observateur neutre des rapports entre la police et les protagonistes.

Par contre, il faut souligner la possibilité que l'agent portant la CVC hésite à agir parce qu'il réfléchit à l'utilisation de la caméra et à sa mise en marche manuelle. Précisons qu'à

l'heure actuelle, les caméras doivent être mises en marche manuellement.

Certains avancent que la présence de la CVC réduirait le taux d'agression au moment où la police amorce un contact avec un citoyen. Cette donnée est impossible à mesurer objectivement. Si le citoyen et le policier demeurent courtois et non agressifs d'emblée, il n'y a aucun moyen de déterminer si la présence de la caméra a eu une influence.

Selon les commentaires des policiers et des chercheurs dans le rapport du projet pilote du SPE, lorsqu'un citoyen ivre, high ou mentalement perturbé est maintes fois informé de la présence d'une CVC en marche, on n'a observé aucune atténuation de la tension. Certains des policiers participants signalent que la caméra servirait plutôt à exciter les citoyens.

Dans son rapport final sur le projet pilote, le SPE examinera ses statistiques pour déterminer si la CVC a objectivement une incidence sur les agressions. On analysera également des entrevues de membres mettant à l'essai les dispositifs.

Cela dit, les résultats préliminaires laissent entendre que la CVC permettrait de mieux comprendre les incidents où l'agressivité s'est intensifiée, plutôt que de réduire son occurrence.



GEND. SCOTT MESSIER

Est-ce que les gens modifient sciemment leur comportement lorsqu'ils se savent en présence d'une caméra vidéo? En fait, les réactions en présence d'un policier sont imprévisibles.

N'importe quel agent vous confirmera la rapidité avec laquelle une situation relativement calme peut s'aggraver, et ce, sans avertissement.

Selon mon expérience de l'utilisation d'une caméra vidéo corporelle lors de mes quarts aux services généraux au Détachement de Codiac au Nouveau-Brunswick, certaines personnes adaptent leur comportement de façon positive lorsqu'elles apprennent qu'elles sont dans l'objectif d'une caméra.

Les caméras vidéo corporelles (CVC) n'étaient pas couramment portées par les policiers à Moncton (N.-B.). Les gens n'étaient pas conscients ou ne s'y attendaient pas d'être filmés pendant leur interaction avec un agent.

Lorsque je leur annonçais qu'ils étaient enregistrés sur bande audiovisuelle, la plupart étaient surpris. En général, ils tendaient à modérer leur comportement presque spontanément.

Ce changement se remarquait notamment dans leur ton de voix, qui passait des cris et des jurons à un ton plus normal.

Il faut parfois des trésors de patience et de maîtrise de soi de la part du policier pour calmer un interlocuteur. La tâche de recueillir et d'évaluer les déclarations de témoins est d'autant facilitée lorsque l'agent n'a pas à supprimer les insultes, les menaces et la colère incontrôlable. Ce qui permet de procéder plus rapidement à une évaluation et à la maîtrise de la situation.

Selon mon expérience, ces changements de comportement surviennent plus rapidement avec l'annonce de la présence d'une CVC que de l'intensification de la présence policière.

Il est courant dans les lieux publics d'être surveillé et enregistré par télévision en circuit fermé. Ces caméras fixes sont omniprésentes. Des avis signalant la présence de caméras de surveillance vidéo sont affichés à l'entrée d'immeubles, mais les gens continuent de commettre des crimes et d'adopter des comportements répréhensibles. Peut-être parce que la caméra en circuit fermé se fond dans le décor.

Par contre, la présence de CVC est plutôt évidente, selon la technologie utilisée. Si l'un des objectifs de la CVC est de désamorcer les tensions et la violence, le déploiement évident de la technologie est judicieux. À titre d'exemple, imaginons

une personne éprouvant le trac. Lorsqu'elle ne pense pas être observée, elle adopte un certain comportement. Si on place une caméra de façon évidente devant elle, elle sera troublée, nerveuse ou inquiète.

Je ne prétends pas que la présence d'une CVC suscitera systématiquement un comportement amélioré chez les gens. Mais je pense que les gens sont moins enclins à être violents ou récalcitrants lorsqu'ils se savent en présence d'une caméra.

Il y a cependant des exceptions. Par exemple, lorsque j'ai été détaché dans un hôpital pour assister le personnel médical aux prises avec une adolescente rebelle. Même après qu'on lui ait fait savoir que ses actes étaient enregistrés, elle a continué à donner des coups de pied dans les portes, à jurer, à résister à la contrainte physique; elle a même tenté de me mordre.

À l'examen de la bande vidéo, j'ai pris le temps d'analyser mes gestes. J'ai donc pris conscience de ma façon d'interagir avec le public, et subconsciemment, cela m'a permis de rehausser mon professionnalisme. Comme le comportement du policier peut influencer sur celui d'une autre personne, la prise de conscience de soi que favorise la présence d'une CVC peut aider à désamorcer les tensions.

LT HAROLD « LEE » RANKIN

Le 1^{er} octobre 2012, le Service de police de Mesa a lancé une évaluation d'un an du système de caméra vidéo corporelle Axon Flex. L'étude portait sur l'incidence de la caméra sur la réduction des plaintes et des incidents marqués par le recours à la force, et la transparence du service.

Ainsi, cinquante CVC ont été mises en service dans l'organisation, essentiellement auprès des agents de patrouille, répartis en quatre divisions.

Dans le but de favoriser l'évaluation globale, le service de police a conclu une entente avec la faculté de criminologie et de justice pénale de l'Université de l'Arizona afin de planifier, de contrôler et d'évaluer le déploiement du système par voie de sondages auprès des officiers hiérarchiques et des rapports de contact sur le terrain.

Dans le cadre de l'étude, on a demandé à cinquante agents dotés de la caméra vidéo corporelle et à cinquante agents sans caméra (le groupe témoin) de remplir des fiches de contacts mensuelles. Les membres de chaque groupe étaient informés d'un jour (déterminé au hasard) dans le mois où ils devaient remplir

une fiche pour chaque contact avec un citoyen.

La fiche comportait une série de 24 questions pour déterminer la nature de la demande d'intervention, le sexe et le profil démographique de la personne, le comportement suspect relevé, le genre de force exercé, le comportement de la victime et les perceptions de l'agent.

En tout, les agents du service ont produit plus de 4 000 fiches de contact qui sont présentement évaluées. Les données empiriques et l'analyse finale ne seront pas disponibles avant la fin de janvier 2014, mais on a des raisons encourageantes de croire que la caméra vidéo corporelle a une incidence sur la réduction des tensions et, en fin de compte, sur la réduction de la violence.

Tout au long de l'étude, on a constaté à l'égard des agents dotés de la caméra vidéo corporelle une réduction des plaintes de l'ordre de 40 pour cent et une réduction du recours à la force de l'ordre de 75 pour cent, par rapport à l'année précédente.

Si certains agents ont manifesté une certaine résistance à adopter la caméra vidéo corporelle, près de 77 pour cent des participants à l'évaluation ont dit que la caméra les poussait à faire preuve d'un plus grand professionnalisme, et 81 pour cent, qu'elle les incitait à prendre des décisions plus réfléchies.

Les anecdotes relatées par les agents dotés de la caméra permettent de mieux saisir l'utilité du système durant les contacts avec des citoyens.

Les agents signalent notamment qu'une fois sensibilisé à la présence d'une caméra enregistrant ses faits et gestes, un citoyen agité se calme rapidement.

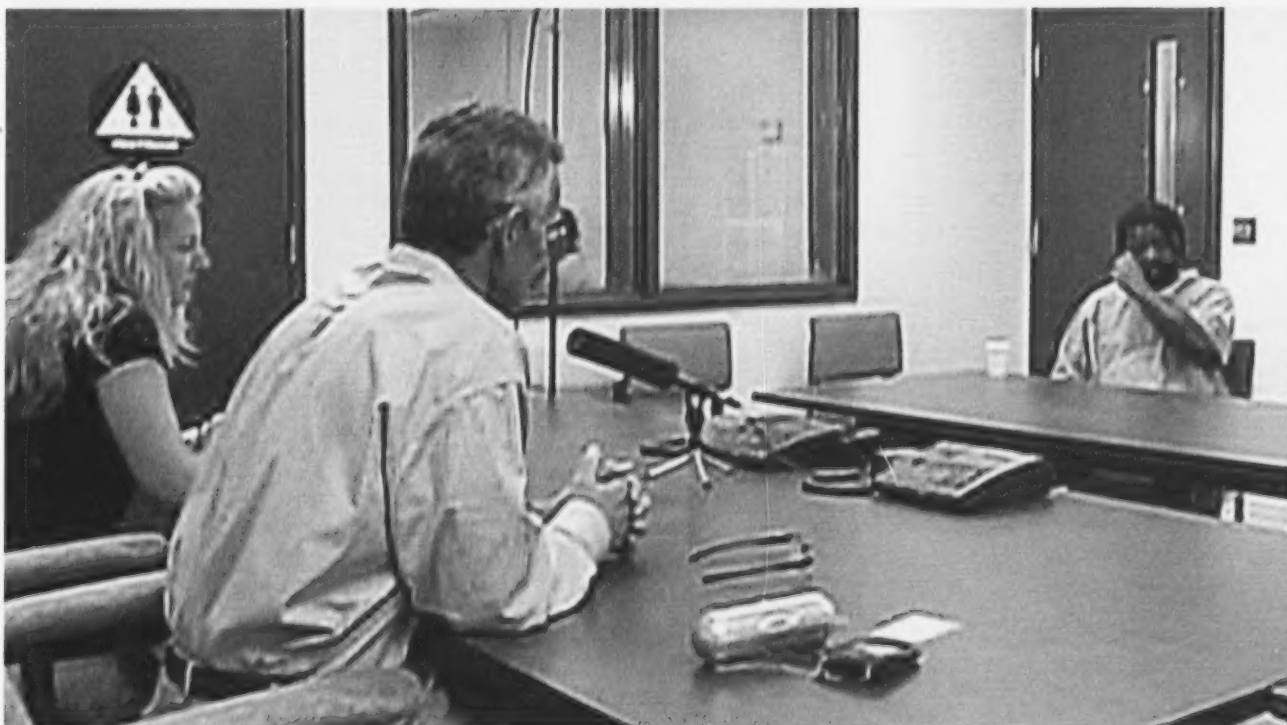
L'agent David Vogeler relate un contact récent avec deux membres de gang. D'emblée, les deux individus étaient agités et mécontents de l'échange avec le policier. À un moment donné, une des personnes a brandi son cellulaire et menacé l'agent Vogeler d'enregistrer l'échange pour l'afficher dans YouTube.

L'agent Vogeler a alors attiré l'attention des protagonistes sur sa caméra corporelle et leur a dit qu'il avait enregistré l'interaction depuis le début. « Dès qu'ils ont appris que la caméra était en marche, ils sont devenus polis », explique l'agent. La personne a rangé son cellulaire et fait preuve de coopération pour le reste de l'échange.

La présence d'une caméra vidéo corporelle semble influencer sur le comportement du policier, ainsi que sur celui de la personne appréhendée. ■



L'agent Michael Baker



La dét. Teresa Irvin et l'agent Michael Baker discutent avec « Robert » après un siège de sa résidence par la police.

ENTREVUE POST-INCIDENT

COMPRENDRE LE POINT DE VUE DE LA PERSONNE EN CRISE

Par l'agent Michael Baker, Équipe de négociation en situation de crise, Police de Los Angeles

Avoir affaire à une personne atteinte de maladie mentale ou à une personne violente n'est pas rare pour la plupart des policiers.

À la Police de Los Angeles (LAPD) depuis 28 ans, dont 20 ans à titre d'opérateur au groupe tactique d'intervention et de membre principal de l'équipe de négociation en situation de crise, et conseiller bénévole en intervention au centre de prévention du suicide de L.A., j'ai eu affaire à de nombreuses personnes aux prises avec diverses formes de maladies mentales, diagnostiquées ou non, ou en pleine crise existentielle.

En 2009, après une telle intervention, j'ai fait la rencontre de la détective Teresa Irvin, au LAPD depuis 20 ans, où elle supervise le soutien aux interventions en situation de crise, au groupe de l'évaluation mentale.

Dans nos échanges, nous nous sommes découvert une passion commune : constatant qu'ils sont de plus en plus nombreux dans nos rues, nous voulons comprendre les citoy-

ens souffrant de maladie mentale et enclins à la violence, afin de mieux intervenir auprès d'eux, surtout ceux que croisent les policiers dans leurs patrouilles quotidiennes.

Il nous a semblé tout naturel d'apprendre à bien interagir avec les gens atteints de maladie mentale et les gens en crise, et de partager notre savoir avec les premiers intervenants de la police.

Sachant que la récidive est courante chez les criminels et les gens atteints de maladie mentale, nous avons envisagé des stratégies destinées à minimiser, voire à éliminer les risques de devoir faire une intervention policière auprès d'eux, mais surtout de réduire, voire de prévenir le risque qu'une telle interaction, si elle devenait inévitable, ne donne lieu à de la violence.

Nos discussions ont abouti à une procédure d'entrevue dirigée des acteurs de premier plan d'un incident critique sur leur interaction avec les négociateurs et les

premiers intervenants.

On a beaucoup à gagner à désamorcer par la négociation le potentiel explosif de la rencontre entre les premiers intervenants et la personne atteinte de maladie mentale.

Ce qu'il restait à faire, et qui semblait aller de soi, était d'examiner ce qui animait la personne qui était devenue l'objet de l'intervention policière.

Ce devait être le point de départ de notre programme de perfectionnement des réactions, interventions et techniques de désamorçage du personnel policier et des premiers intervenants auprès de citoyens en crise. La procédure a nécessité l'entrevue post-incident de criminels jugés et en détention et de personnes atteintes de maladie mentale institutionnalisées ou hébergées en milieu surveillé.

De ces échanges, il est ressorti qu'au-delà des origines et des histoires personnelles qui pouvaient expliquer pour de nombreuses per-



sonnes interviewées pourquoi elles en étaient rendues là, ces appels de service présentaient, pour beaucoup, des similitudes troublantes, à savoir un profond manque d'empathie et l'absence du souci sincère pour le bien-être de la personne chez les intervenants.

En d'autres mots, on ne s'est pas donné la peine de cerner les intérêts de l'individu, ce qui a miné la négociation et débouché plus souvent que nécessaire sur des confrontations et des altercations.

Négliger de déterminer les intérêts et les circonstances qui ont amené la personne à l'état de crise ne peut que l'empirer et faire en sorte que le policier ne devienne qu'un antagoniste de plus auquel la personne voudra résister plutôt que de coopérer avec lui.

LES ENTREREVUES

L'entrevue menée en prison auprès de Robert (nom fictif) nous a révélé qu'il avait entendu ce que se disaient des membres du GTI déployés à proximité de sa résidence pendant un siège.

Les membres du GTI exprimaient des opinions désobligeantes sur Robert et se plaignaient d'avoir dû renoncer à leur congé pour venir faire cette intervention d'urgence.

Les négociateurs ne savaient pas que Robert entendait ces conversations tenues à proximité de sa maison et étaient donc désavantagés sans même le savoir. Robert doutait de leur sincérité parce qu'à ses yeux, négociateurs et agents du GTI portaient tous le même uniforme, étaient tous des policiers et avaient la même opinion négative de lui et de ses souffrances.

En outre, Robert croyait avoir eu raison de se barricader dans sa maison avec sa femme et sa fille. Il estimait avoir été victime d'une agression commise par sa femme qui, plus tôt en journée, l'avait poignardé dans une dispute conjugale. À son avis, sa réplique à l'agression de sa femme constituait de l'autodéfense et était justifiée.

Robert avait un message et voulait être entendu. Pourtant, toutes les négociations ont été concentrées sur l'état de la femme et de la fille de Robert pendant l'incident. La seule attention portée à Robert s'est limitée à veiller à ce qu'il puisse manger, boire et se reposer, autant de stratégies visant à le distraire pour lancer une intervention tactique et dénouer la situation.

Robert était un « méchant », assurément, mais lorsqu'il veut négocier un dénouement pacifique avec une personne,

le négociateur doit savoir ce que sont les enjeux pour la personne avec laquelle il doit négocier, et il doit s'y intéresser suffisamment pour lui faire croire qu'il s'en soucie sincèrement.

La communication fondée sur les intérêts peut rendre les négociations productives et désamorcer la situation avant qu'elle ne dégénère si le négociateur s'en sert intelligemment dans le courant de la négociation.

Réconforter le sujet en crise et veiller à ce que ses besoins physiques soient assurés contribueront à établir un rapport, mais ces stratégies passent à côté du nœud de la crise, du moment qui a amené la personne à basculer et à choisir des comportements criminels et violents.

Les premiers intervenants doivent commencer à s'intéresser à ce qui fait défaut dans la communication — les préoccupations et les intérêts au cœur de la situation en cours.

Toutes les parties présentes doivent se soucier de l'état des otages et des victimes pendant un siège par le GTI. Mais si les intervenants ne se montrent pas intéressés par les problèmes et les intérêts de la partie avec laquelle ils négocient, toute tentative d'intervention leur sera difficile et la négociation risque peu d'aboutir à un dénouement pacifique.

Les entrevues post-incident ont procuré à leurs responsables l'occasion d'explorer des questions qui comptaient pour les personnes en cause — des questions que la police a évitées ou ignorées pendant la crise, mais qui méritaient une réponse de sa part.

Chez Robert, le siège qui s'est soldé par une intervention tactique n'a heureusement pas fait de blessés, mais il aurait pu culminer dans la violence, voire la mort.

Bon nombre des interventions policières qui se soldent par l'emprisonnement des « méchants » et le retour à la maison des « bons » sont le fruit d'une combinaison d'excellente formation, de tactiques exemplaires et de pure chance.

Mais percer la pensée de la personne en crise peut réduire le pourcentage de chance que requiert l'équation et mener éventuellement à une arrestation sans heurts.

La connaissance qu'on tire des entrevues post-incident aidera à sauver des vies et à assurer la sécurité des premiers intervenants et des policiers, ce qui en fait un exercice utile pour la survie.

La négociation, qui au même titre que

l'intervention tactique vise le dénouement pacifique de la situation, minimise pourtant le risque de poursuites ultérieures et en fin de compte fait épargner de l'argent au gouvernement local.

Il va sans dire qu'une situation susceptible d'éclater en violence mais conclue par la conversation élimine virtuellement, ou du moins minimise, la possibilité d'exposer les policiers aux blessures physiques et psychologiques qui sont presque assurées de survenir avec la mise en œuvre de stratégies d'intervention physiques.

La récidive pullule chez les détenus et en raison du problème de surpopulation qu'entraîne l'emprisonnement des délinquants, les portes des prisons s'ouvrent régulièrement pour laisser sortir de nombreux criminels récidivistes afin qu'ils se réinsèrent dans la société.

La détective Irvin et moi croyons qu'une entrevue post-incident menée de façon professionnelle peut montrer à la personne interviewée que les policiers sont sincères dans leur désir de mieux faire leur travail et qu'ils compatissent avec elle.

La conduite des policiers et le respect manifesté envers l'individu pendant l'entrevue feront impression sur lui. Cette image lui restera au long de son séjour en prison et à sa sortie.

On peut influencer un prochain échange avec un récidiviste grâce à une entrevue post-incident correctement menée et ainsi éviter une réaction violente à une future intervention.

Les criminels se parleront en prison et quand ils seront de retour dans la société. Ce serait fantastique, n'est-ce pas, de savoir que certains de ses échanges traduiraient de bonnes dispositions à l'égard de la police.

OUTIL D'ÉDUCATION

La détective Irvin et moi continuons de travailler à l'éducation des premiers intervenants et des policiers, pour qu'ils sachent mieux désamorcer les situations et mieux composer avec les personnes atteintes d'une maladie mentale et les criminels.

L'information recueillie en entrevues post-incident est soigneusement étudiée et documentée, dans l'espoir d'en tirer des façons d'accroître la sécurité des policiers, de réduire ou d'éliminer les questions de responsabilité et de réduire les blessures aux policiers et aux personnes en cause dans des interactions avec la police. ■



ÉCOUTER DAVANTAGE, PARLER MOINS

LA GESTION DE CRISE EN TEMPS RÉEL RÉPOND AUX TWEETS SUICIDAIRES

Agent Scott Mills, responsable des médias sociaux au sein du Service de police de Toronto, et Anne Marie Batten, infirmière de rue à Toronto

« Assis sur les rails, j'attends le prochain train, prêt à en finir. Adieu, le Monde! »

Si vous receviez un tel message sur votre compte personnel ou professionnel de Twitter ou de Facebook, sauriez-vous comment réagir? Voici que l'organisme baptisé Real Time Crisis Intervention (RTCI), né de la volonté de citoyens ordinaires, pourra bientôt assurer la prestation de services sociaux et de solutions policières 24 heures sur 24, 7 jours sur 7.

Pour prendre l'exemple du message cité ci-dessus, RTCI aurait la capacité d'obtenir l'assistance de la police et de communiquer avec les responsables de la sécurité du transport en commun pour qu'ils fassent stopper les trains se déplaçant dans le secteur touché.

Et toutes ces communications auraient lieu en temps réel grâce aux médias sociaux : un infirmier ou un travailleur social spécialisé aurait un échange confidentiel avec la personne en état de crise pendant qu'on fait le nécessaire pour éviter un accident ferroviaire.

Organisme à but non lucratif en voie d'entrer en activité, RTCI a pour but de sauver des vies et d'améliorer le sort des gens en difficulté. Les médias sociaux sont au cœur de l'initiative.

Fondatrice et directrice de RTCI, l'infirmière de rue torontoise Anne Marie Batten gère celui-ci avec Jesse Miller, spécialiste de la sécurité en ligne chez Mediated Reality, à Vancouver, le Département américain de la santé, Scott Abrams, réputé conseiller en développement communautaire international, de Crime Stoppers USA, et Lauri Stevens, experte en stratégies d'utilisation des médias sociaux aux fins d'application de la loi, de Laws Communications.

Responsable des médias sociaux au sein du Service de police de Toronto (SPT), l'agent Scott Mills conseille étroitement Mme Batten. Ils se servent des médias sociaux comme le font les tandems paramédicopoliciers qui forment les équipes mobiles d'intervention d'urgence.

RTCI possède l'expertise requise pour venir en aide aux personnes en situation

de détresse aiguë. Tout en mettant l'accent sur la prévention, Mme Batten et l'agent Mills s'emploient actuellement à réagir en temps réel, au moyen des médias sociaux, aux messages suicidaires publiés par les internautes ainsi qu'à d'autres types de situations de crise « en direct ».

UNE ATTITUDE ENGAGEANTE

Une différence de taille distingue RTCI des autres programmes de soutien axés sur l'utilisation des médias sociaux : RTCI fait appel à des professionnels qualifiés, notamment ceux qui, actifs dans le domaine de la santé et des services sociaux, travaillent avec les policiers pour se mettre directement en contact avec la personne en situation de crise.

Sur son compte Twitter @Unsuicide, que suivent près de 15 000 abonnés, Sandra Dawson fournit des liens-ressources, des conseils, des témoignages et des services de santé en ligne.

« J'ai dénombré plus de 500 abonnés de Twitter, sans compter ceux qui se servent de sites comme Tumblr, Reddit et YouTube, qui ont aussi décidé de tendre la main à leurs pairs dans le besoin et de leur adresser des tweets compatissants et pleins d'espoir », déclare Dawson.

Il reste que ces internautes sont mal placés pour supprimer le fossé qui sépare le soutien virtuel de l'aide hors ligne, par exemple lorsque quelqu'un publie un message suicidaire. Les réseaux de médias sociaux n'autorisent aucun utilisateur à obtenir l'adresse IP et les données de localisation réelle d'un autre utilisateur, à supposer qu'ils recueillent ces données. Faute de connaître le vrai nom et l'adresse de l'utilisateur en détresse, les internautes secourables ne peuvent appeler le 911 pour qu'on dépêche la police ou une ambulance sur les lieux.

RTCI s'est révélé utile lors de situations d'urgence vécues par des abonnés en rendant possible l'intervention d'une infirmière d'urgence apte à conseiller et à prévenir le pire. En contact avec l'équipe de soutien Twitter, la police pourra, grâce aux données IP, localiser les utilisateurs qui, dans un

moment critique, nécessitent des soins médicaux d'urgence.

DEMANDE CROISSANTE

C'est Mark Horvath, avocat défenseur des sans-abri de Los Angeles, qui a fait découvrir Twitter à Mme Batten et à l'agent Mills. Conçu en novembre 2012, RTCI est né du constat qu'il y avait de plus en plus de cas de détresse mentale signalés dans les médias sociaux et que cela requerrait une capacité d'intervention concertée en direct, 24 heures sur 24, 7 jours sur 7.

La première intervention conjointe a consisté à aider un sans-logis aux prises avec la maladie mentale et laissé pour compte par l'appareil médico-hospitalier en place.

Grâce à la collaboration d'un policier et d'une infirmière aptes à interagir en temps réel au moyen des médias sociaux, l'itinérant en question, #HomelessJoe, jouit maintenant d'un toit et d'un revenu, prend des médicaments et bénéficie du soutien de la communauté.

À la suite de ce succès, l'équipe s'est demandé comment venir en aide aux personnes en détresse qui lancent des appels au secours sur Twitter et Facebook.

Le SPT recevait par les médias sociaux un grand nombre de demandes d'aide provenant de personnes au bord du suicide. Mme Batten s'est dit que l'embauche d'un expert en santé mentale pour répondre à ces demandes permettrait de produire des évaluations des risques et de la santé mentale cliniquement fondées et même, parfois, de suppléer à l'intervention de la police.

De concert, ils ont résolu de créer une structure virtuelle en élaborant un programme axé sur l'entraide communautaire. Un groupe de consultation a été formé qui rassemblait des acteurs de premier plan issus des milieux de la police, des soins infirmiers, de l'éducation, du droit, des services communautaires de santé mentale, de la probation, de la gestion des urgences, de l'action jeunesse et de la sécurité des transports.

Des membres de la communauté ayant une expérience directe du problème, dont



Le tandem formé de l'agent Scott Mills, de la Police de Toronto, et d'Anne Marie Batten, infirmière de rue à Toronto, met en œuvre une stratégie novatrice de prévention du suicide fondée sur l'utilisation de Twitter.

l'avocat Andrew Stewart, ont imprimé au projet un caractère essentiel pour ses futurs bénéficiaires. Une leçon est ressortie avec force : il faut parler moins et écouter davantage.

Par notre action menée en temps réel, nous sommes parvenus à répondre aux besoins des personnes à risque et à établir des liens de confiance avec elles.

FILTRAGE PRÉCOCE

Dans la plupart des cas, ceux qui demandaient de l'aide ne requerraient pas de soins d'urgence. Tout ce dont ils avaient besoin était du soutien et un suivi assuré par la communauté.

Poursuivant son travail en ligne, l'équipe a remarqué que certaines des personnes qu'elle avait aidées s'adressaient maintenant directement à elle en cas de détresse. En procédant ainsi, elles évitaient de voir leur appel à l'aide aboutir dans les comptes de médias sociaux du SPT et de porter ainsi à la connaissance de tous des informations à caractère très personnel.

Cultiver de telles relations en ligne est une façon proactive de gérer les situations de crise concernant la santé mentale. L'intervention en temps réel et l'évaluation exhaustive des risques et de la santé mentale permettent de répondre aux besoins des personnes en détresse.

Diminuer le nombre d'appels 911 des personnes en situation de crise liée à leur santé mentale et réduire le nombre de visites aux services des urgences sont des

objectifs auquel tendent tous les hôpitaux et organismes policiers. Or voilà ce qu'a accompli Real Time Crisis Intervention.

D'après les statistiques compilées, plus de cent interventions ont été réalisées en l'espace de quatre mois. De ce nombre, douze ont été jugées à risque élevé, et seulement trois de celles-ci ont nécessité l'entrée en action de la police et des services d'urgence.

RTCI voit son rôle comme étant disponible 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 pour prêter assistance aux personnes en détresse. Lorsque par exemple un cas problème est signalé à la police au moyen de Twitter, RTCI peut être consulté.

MODE DE FONCTIONNEMENT

Les appels à l'aide peuvent être adressés directement à RTCI, mais le plus souvent, la police ou les services sociaux sont alertés par des tiers qui demandent de l'aide après avoir relevé un risque. Après concertation, l'infirmière ou le travailleur social d'urgence entre en contact avec l'intéressé, par exemple au moyen d'un simple tweet comme : « Je peux vous aider? »

La communication passe alors en mode confidentiel. Au cours de l'échange, l'infirmière procède à une évaluation des risques et de la santé mentale, et parfois elle s'informe des antécédents de la personne (diagnostics antérieurs, médicaments utilisés, soutien communautaire, etc.).

On décide alors de l'intervention à mener en fonction du niveau de risque. Dans les situations critiques, un contact permanent

est maintenu avec la police afin de garantir la sûreté de l'opération. Dans les cas où le risque est moindre, RTCI se charge de l'évaluation, des mesures de sécurité, de l'intervention et du soutien après-intervention.

Lorsque quelqu'un est emmené à l'hôpital pour des soins d'urgence, le professionnel de RTCI communique avec le personnel concerné pour lui transmettre des renseignements essentiels sur le patient. La sécurité de la personne à risque et des fournisseurs de services demeure une priorité.

Pas encore entièrement opérationnel, RTCI affirme déjà sa présence dans les médias sociaux au moyen de ses comptes Twitter, Facebook, Instagram, Google+ et YouTube.

« En dix-sept années de travail comme infirmière d'urgence, j'ai vu bien des gens passer entre les mailles du système, raconte Mme Batten. L'intégration des médias sociaux à ma pratique d'infirmière m'a fait découvrir une nouvelle façon de prodiguer des soins sans discontinuité. »

RTCI n'a pas pour but de réinventer la roue, mais d'accroître les capacités d'intervention en cas de crise, qui trop souvent laissent pour compte les gens qui appellent à l'aide. Ne serait-il pas souhaitable que la police n'ait plus à intervenir pour la raison que la crise a été parée grâce à l'aide professionnelle offerte en tout temps sur les médias sociaux? Je préfère investir dans ce genre de prévention que d'avoir à témoigner dans une enquête sur une fusillade impliquant des policiers. ■



LES INTERMÉDIAIRES

UN DÉTACHEMENT DE FORTUNE ÉRIGÉ POUR ATTÉNUER LES TENSIONS

Par Mallory Procnier

La vallée Klappan, dans le nord de la Colombie-Britannique, est une région importante pour beaucoup de gens.

Pour de nombreux membres du peuple tahltan, la région est un terrain de chasse et de cueillette de nourriture et la source de trois rivières poissonneuses.

Pour les écologistes, c'est un écosystème florissant qui doit être protégé.

Et pour la Fortune Minerals, une société minière de London, c'est un gisement de charbon éventuellement profitable.

Lorsque la Fortune Minerals a mené une évaluation environnementale du secteur en août 2013, des manifestants tahltais mécontents ont présenté un avis d'expulsion au camp minier. Les tensions se sont aggravées lorsqu'ils se sont approchés du camp et, à un certain moment, y ont pénétré indûment. C'est alors qu'on a décidé d'établir une présence policière entre les deux groupes pour maintenir la paix.

« Il nous fallait maintenir une présence impartiale de façon à faciliter la résolution pacifique du différend entre les trois entités », explique le surint. pr. Rod Booth, responsable de la GRC dans le district nord de la C.-B.

UNE ÉQUIPE VIGILANTE

Armés de quatre véhicules, de quelques VTT, de tentes, de lits de camp et de suffisamment de vivre et d'eau pour tenir quelques semaines, le s.e.-m. Jim Vardy et trois autres

membres ont fait le trajet de quatre heures par la route jusqu'au secteur isolé de la vallée Klappan. Les membres ont été triés sur le volet en fonction de leur expérience de la médiation, du camping et de la survie en plein air.

« La première nuit, nous avons dormi dans nos véhicules, puis le lendemain, nous avons érigé la première phase du camp, explique le s.e.-m. Vardy. Ensuite, nous avons établi ce dont nous avons besoin – notamment plus d'effectifs et de matériel – tout en nous faisant les arbitres du conflit. »

Chaque jour, les manifestants se tenaient le long de la clôture anti-ours électrique entourant le camp minier, armés de pancartes, de chansons et de tambours. Ils faisaient la navette entre les camps, et les membres surveillaient leur activité depuis leur campement, situé entre tous les autres.

« Comme ils devaient passer près de notre camp pour se rendre aux différents endroits de manifestation, nous pouvions les tenir à l'œil », explique Vardy.

Il est tout à l'honneur des membres du détachement nouvellement établi de la vallée Klappan d'avoir su maintenir la satisfaction de toutes les parties, en restant impartiaux, en maintenant la paix et en autorisant les manifestants à exercer leur droit démocratique, dans la mesure où ils ne menaçaient pas la sécurité des gens ou l'intégrité des biens.

« En gros, nous les avons écoutés,

explique Vardy. D'une part, la société minière avait été autorisée par le gouvernement à exercer des activités qu'elle estimait légitimes, et d'autre part, les Tahltais revendiquaient leurs droits ancestraux sur le territoire, tandis que les écologistes agissaient conformément à leurs convictions. »

LE MAINTIEN DE LA PAIX

Après avoir érigé une enseigne du détachement au mur de la tente, les membres ont officiellement établi leur présence dans le secteur; ils ont ensuite travaillé assidûment à maintenir la sécurité des parties.

« Les membres ont agi en vrais leaders, constate le surint. Lesley Bain du district nord de la C.-B. Grâce à des messages impartiaux et à une attitude calme, ils ont su maintenir la paix. Je suis impressionné et fier d'eux. »

Ils se sont également faits médiateurs officieux, en consacrant du temps dans chaque camp pour sensibiliser chacun à ce qui pourrait provoquer l'autre partie et à ce qu'ils devraient éviter de faire.

À un moment donné, le camp tahltan a entendu dire que Fortune Minerals envisageait de détruire les pancartes des manifestants que ceux-ci avaient érigées autour de sa propriété. Sachant que cela provoquerait le camp tahltan, les membres ont persuadé la société minière de ne pas toucher aux pancartes.

« Ça aurait été incendiaire et à l'encontre du but recherché », explique le surint. pr. Booth. En conservant les pancartes telles quelles, la société faisait preuve de bonne volonté à notre égard et envers le peuple tahltan et, en fin de compte, se présentait sous un jour plus favorable. »

Malgré le risque réel de violence, avoir su maintenir la paix dans la vallée Klappan témoigne de la capacité des membres à conserver leur impartialité, tout en affirmant sans équivoque que la violence ne serait pas tolérée.

« Il nous fallait marcher sur des œufs et faire la part des choses, tout en assumant notre mandat, ajoute Vardy. C'était un vaillant effort de maintien de la paix. » ■

L'érection du « détachement » de la vallée Klappan a permis aux membres d'être sur place durant les manifestations pacifiques.



Surint. Lesley Bain



TIRER OU NE PAS TIRER?

UNE FORMATION PAR SIMULATEUR POUR APPRENDRE À RÉAGIR

L'automne dernier, l'équipe éditoriale de la Gazette a été invitée à essayer un simulateur de recours à la force à la Direction générale de la GRC, à Ottawa. Elle a été à même de constater les défis auxquels sont confrontés les policiers à l'arrivée sur les lieux d'un incident en cours et les nombreuses compétences décisionnelles qui entrent alors en jeu. Mallory Procutner raconte son expérience et explique en quoi même les policiers chevronnés peuvent tirer parti de cet outil.

J'ai les mains moites dès que je referme mes doigts autour de la crosse du pistolet. C'est beaucoup plus lourd que je pensais.

Soudainement, je suis dans le corridor d'une école et j'entends des cris, puis deux coups de feu. J'avance et je passe à côté d'un jeune homme couché sur le ventre dans une mare de sang. Ne voyant pas d'arme, je crie à mon collègue policier imaginaire que la victime n'est pas armée. Je me dis que nous avançons trop vite. Je ne sais pas quoi faire ensuite.

J'entends crier « Ne tirez pas, ne tirez pas » dans une salle au bout du couloir. J'y cours et je me retrouve nez à nez avec une adolescente qui tient un élève en otage. Elle pointe son arme à feu dans mon visage.

Je lui crie de lâcher son arme, probablement trop doucement. Et comme si je n'avais rien dit, elle tire sur son otage et sur moi. Il n'y a plus rien à l'écran.

Au fond de la salle du sous-sol de la Direction générale (DG) de la GRC à Ottawa, assis à un ordinateur, d'où il a contrôlé tout ce qui vient d'arriver dans la simulation, le serg. Mirza Karimullah me dit de baisser mon arme et je me tourne pour le regarder.

Un analyste supérieur des politiques de la section du recours à la force de la DG m'explique calmement que j'ai hésité, mais pour moi, tout s'est passé à la vitesse de l'éclair.

Cette fois, quand la simulation commence, le cap. Dave Falls, ancien membre du Programme canadien de protection des transporteurs aériens, est debout à l'avant de la salle entre deux piliers de bois représentant un champ de tir.

Il refait le même scénario; il crie des codes à ses collègues imaginaires et agit comme s'il avait fait cela des centaines de fois.



Le cap. Dave Falls utilise le simulateur à la DG pour maintenir ses compétences.

Dès qu'il rejoint la menace active, il tire – un tir parfaitement placé pour la neutraliser et secourir les otages.

Ce simulateur enseigne aux membres le recours à la force approprié en les plaçant dans une situation où ils doivent prendre des décisions cruciales très rapidement. Il aide aussi à maintenir des compétences qui se perdent, comme la mémoire musculaire, l'acquisition de la cible et l'enchaînement des actions et des décisions d'un membre.

« Comme la formation par scénario obligatoire de la GRC, cette formation est beaucoup plus dynamique, il ne suffit pas de tirer des coups de feu sur une feuille de papier immobile, affirme Falls. L'épreuve annuelle de qualification au tir ne nécessite pas de prendre des décisions rapides et d'intervenir en ayant recours à la force. Tout ce que je peux faire pour rester alerte et dans la partie est important pour moi. »

Karimullah passe en revue d'autres scénarios avec moi – un tireur fou dans les tunnels sous la colline du Parlement, un immeuble de bureaux où des criminels armés

sont cachés dans tous les coins et une femme jalouse s'en prend à son mari infidèle dans la cafétéria du Sénat.

Parfois, je dois utiliser mon arme à feu, et dans certains cas je peux désenvenimer la situation en parlant au suspect et en le persuadant de déposer son arme.

Karimullah sourit, car il peut voir, qu'en seulement trois heures, ma façon de penser a changé – je comprends maintenant combien il est difficile pour les membres de prendre des décisions sous pression.

« Il n'existe pas de formation permettant de savoir quand une personne va tirer, dit-il. Il faut tenir compte de l'ensemble de la situation. »

Pour Falls, qui est très efficace avec une arme à feu, la formation par simulateur n'est qu'un autre aspect du travail.

« Le simulateur est un outil formidable pour montrer combien il est difficile de prendre une décision en une fraction de seconde lorsqu'il s'agit de vie ou de mort – surtout dans le cas des policiers qui n'ont pas été exposés à ce type de situation. » ■

DOSSIER

DÉSARMER LA VIOLENCE



En 2011, le SPE a collaboré avec l'Université de l'Alberta pour améliorer l'interaction entre les policiers et les personnes atteintes de maladie mentale.

PRÉVENTION D'AFFRONTLEMENTS VIOLENTS

FORMATION POLICIÈRE SUR LES TECHNIQUES DE DÉSESCALADE

Par Yasmeen Krameddine et Peter Silverstone, de l'Université de l'Alberta, et David DeMarco et Robert Hassel, du Service de police d'Edmonton

Dans bien des cas, les policiers sont maintenant les premiers intervenants dépêchés auprès de personnes souffrant de maladie mentale ou de dépendance, mais la formation qu'ils reçoivent à cet égard ne suffit pas.

Le Service de police d'Edmonton (SPE) a donc fait équipe avec l'Université de l'Alberta pour se pencher sur une nouvelle façon d'améliorer l'issue de ces interactions. L'étude sur la question, menée par Peter Silverstone (Ph. D.) et l'étudiante au doctorat Yasmeen Krameddine, a jusqu'ici donné des résultats très positifs.

La formation découlant de l'étude vise à améliorer les contacts entre le policier et les personnes qui manifestent des signes de maladie mentale. Ce qui en fait l'originalité, c'est qu'elle fait participer des acteurs à des simulations réalistes qui sont le fruit d'une étroite collaboration entre la police et l'Université de l'Alberta.

Au cours de ces simulations, les acteurs interagissent avec des policiers pour les aider à améliorer leurs compétences en

communication verbale et non verbale, leurs techniques de désescalade, leur empathie et leurs connaissances en matière de santé mentale.

La formation intensive d'un jour s'articule autour de simulations sur la dépression, la dépendance, la schizophrénie, le sevrage alcoolique, la manie et les personnes suicidaires.

Elle permet aux policiers d'améliorer leurs réactions à des situations réelles et de recevoir des commentaires non seulement des acteurs professionnels qui y participent, mais aussi d'agents formateurs plus expérimentés qu'eux.

Les acteurs apprennent à souligner les aspects tant positifs que négatifs de la simulation et à expliquer en détail comment le comportement de chaque policier les a fait sentir. C'est essentiel pour aider le policier à comprendre l'effet de ses interventions sur les émotions et le comportement des personnes avec lesquelles il entre en contact.

Pour avoir reçu une formation exhaus-

sive sur la communication verbale et non verbale, les acteurs savent adapter leurs interactions aux propos ou aux actions du policier.

Par exemple, si le policier roule les yeux, n'écoute pas ou tente de s'emparer de l'acteur, ce dernier se montre plus agressif et moins collaborateur.

Si, en revanche, le policier semble porter attention à l'acteur et le regarde dans les yeux, ce dernier se détend, adopte une attitude de collaboration et fournit toute l'information demandée.

La rétroaction faisant suite à chaque simulation met l'accent sur les manifestations d'empathie et le langage corporel.

Après chaque simulation, l'acteur explique pourquoi il a agi de telle ou telle façon, ce qui permet au policier de mieux comprendre comment une autre personne peut percevoir ses actions, ses paroles et son langage corporel.

Un acteur peut par exemple lui dire : « quand tu m'as demandé mon nom, j'ai



senté que tu t'intéressais à moi en tant que personne, alors j'étais à l'aise de répondre à tes questions » ou « quand tu m'as dit de me calmer, ça m'a fâché parce que le ton que tu employais me disait que tu te fichais des raisons de ma colère ».

Jusqu'à maintenant, plus de 650 policiers ont suivi cette formation. Les résultats sont très positifs.

Sur une période de six mois, les superviseurs des membres du SPE ont observé une nette amélioration de leurs techniques de communication, de manifestation d'empathie et de désescalade.

De plus, les policiers arrivent mieux à reconnaître une personne en détresse, à intervenir auprès d'elle et à communiquer de manière empathique avec elle en toute confiance.

Les appels classifiés comme relevant du domaine de la santé mentale ont par conséquent grimpé de 41 pour cent, mais le temps consacré à chacun a baissé de 19 pour cent, ce qui a mené à des économies de 83 828 \$ sur six mois.

Les policiers ont par ailleurs affirmé avoir beaucoup plus confiance en leur formation et en leur capacité à interagir avec une personne atteinte de maladie mentale. On a aussi constaté une diminution considérable (supérieure à 40 pour cent) de toute forme de recours à la force lors des interventions auprès de telles personnes. D'autres initiatives policières internes peuvent cependant avoir contribué à cette baisse.

Voilà des résultats prometteurs qui montrent les effets positifs de cette initiative novatrice de formation en santé mentale.

Ce qui ressort de l'étude et des conseils donnés aux policiers, c'est que les petits gestes peuvent faire une grande différence.

L'écoute active et les manifestations d'empathie tant verbales que non verbales améliorent les résultats qu'obtiennent les policiers, surtout lorsqu'ils ont affaire à une personne souffrant d'un problème mental ou d'une dépendance.

L'étude révèle aussi que ces techniques peuvent s'enseigner et s'améliorer. La formation qui en a résulté est fidèle à la réalité et applicable sur le terrain. Il ressort nettement des commentaires des policiers participants que les simulations sont réalistes et qu'il est en mesure d'appliquer au quotidien les techniques ainsi apprises. ■

CONSEILS POUR COMPOSER AVEC UNE PERSONNE SOUFFRANT D'UN PROBLÈME PSYCHIATRIQUE

Essayez de faire ce qui suit :

Sur le ton de la conversation, demander le nom de la personne et lui dire le vôtre. Ce petit effort de dialogue peut grandement favoriser la compréhension et l'empathie.

Faire preuve d'écoute active. Gardez votre attention sur la personne et regardez-la dans les yeux. Vous pouvez aussi résumer ce qu'elle vous dit. Hochez la tête de haut en bas pour montrer clairement que vous comprenez. En faisant preuve d'écoute active, vous renforcerez votre lien d'empathie avec le sujet, ce qui vous aidera à obtenir l'information qu'il vous faut.

Utiliser un langage corporel dénotant l'ouverture. Le langage corporel, forme de communication inconsciente, peut aggraver ou désamorcer une situation. Gardez une posture décontractée, évitez de croiser les bras, souriez et montrez que vous vous souciez du sujet pour l'aider à se sentir en sécurité et en confiance.

Utiliser la technique du miroir. Copiez le langage corporel du sujet si possible. C'est un puissant signe non verbal d'empathie.

Nommer et confirmer les sentiments du sujet. Les émotions sont à l'origine de bien des problèmes. En les nommant, vous montrez que vous écoutez. Par exemple : « Vous avez l'impression qu'on ne vous reconnaît pas à votre juste valeur ? » Offrir une confirmation aide aussi la personne à voir que ses sentiments sont normaux. Par exemple : « N'importe qui serait triste de perdre son emploi. »

Mettre l'accent sur la famille. En posant des questions sur les proches de la personne, vous pouvez réduire son isolement et lui rappeler qu'il y a des gens dans sa vie. Par exemple : « avez-

vous des enfants ? » ou « que feraient vos enfants sans vous ? »

Expliquer ce que vous faites et pourquoi. La recherche montre que cela réduit les risques d'agressivité et d'escalade. Par exemple : « Je vais devoir vous arrêter parce que cinq mandats ont été lancés à votre égard. »

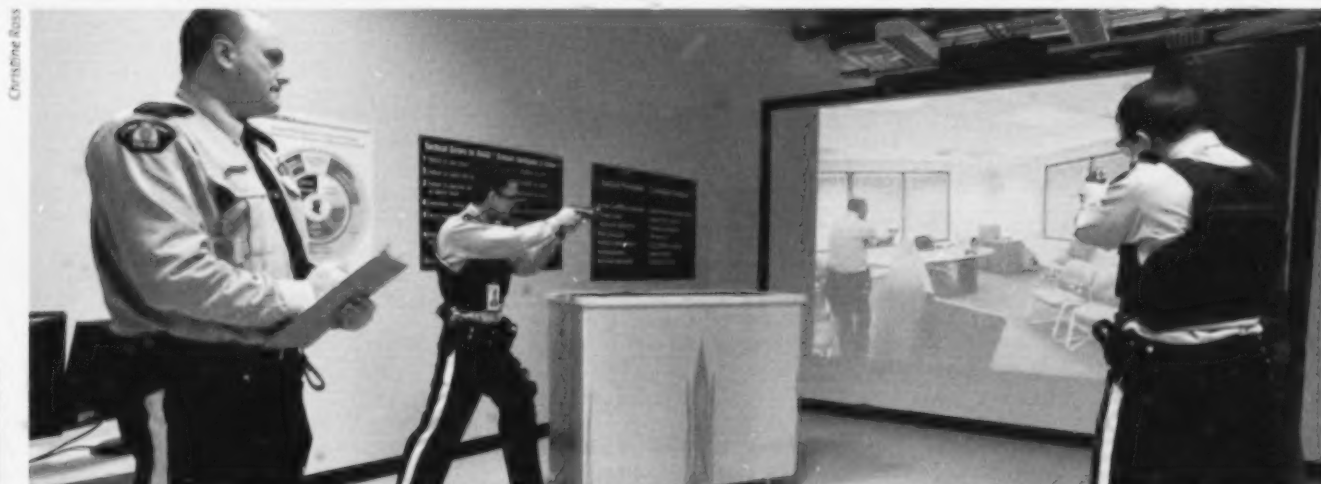
Essayez de ne pas faire ce qui suit :

Dire à la personne de se calmer ou de se détendre. Cela risque plutôt de provoquer sa colère en lui faisant sentir que vous faites preuve de condescendance à son égard ou que vous essayez de lui dire quoi faire.

Utiliser un langage corporel qui exprime la dominance. Si vous vous plantez debout en position de hauteur par rapport au sujet, mains à la taille ou sur votre arme, vous dégagez une attitude autoritaire qui peut le mettre sur la défensive et le faire sentir impuissant et insignifiant. Il sera alors moins porté à collaborer. S'il est assis, essayez plutôt de vous accroupir pour lui parler d'égal à égal.

Imiter à tort la personne. La technique du miroir ne convient pas toujours. Si le sujet crie, ne faites pas comme lui, peu importe la provocation. Parlez-lui plutôt d'une voix douce afin de l'obliger à arrêter pour vous entendre. S'il est effrayé ou anxieux, le fait d'adopter son langage corporel peut exacerber ses sentiments et aggraver la situation. Gardez une apparence calme, même si le sujet est agité. Dans bien des cas, il se mettra tôt ou tard à suivre votre exemple.

Nier la légitimité de ses sentiments. Toutes les émotions sont réelles, aussi déraisonnables qu'elles puissent paraître. Ne ridiculisez pas la situation que vit la personne. Par exemple, si elle entend des voix, ne la contredisez pas. Demandez-lui plutôt depuis combien de temps elle les entend ou comment elles la font sentir.



Christine Ross

La formation par simulateur est l'un des meilleurs moyens de permettre aux cadets d'acquérir de l'expérience.

DÉNOUEMENT PACIFIQUE DÉVELOPPER L'ESPRIT CRITIQUE DES CADETS

Pour un policier, rien n'est jamais noir ou blanc; chaque situation est unique. Alors comment apprendre aux cadets à désamorcer une situation explosive quand tout se décline en nuances de gris? Deidre Seiden a posé la question à la cap. Allana Graham (Sciences policières appliquées), au serg. Jeff Comeau (Formation aux armes à feu), au cap. Mark Ward (Tactiques de défense policières) et à la conceptrice de cours Christine Hudy de l'École de la GRC, à la Division Dépôt.

QUELS OBJECTIFS VISEZ-VOUS QUAND VOUS APPRENEZ AUX CADETS COMMENT CALMER LA VIOLENCE?

AG : On veut qu'ils utilisent au maximum les techniques et les stratégies de communication qu'on leur montre pour recourir le moins possible aux options d'intervention dans leurs interactions avec un sujet.

JC : On veut qu'ils fassent preuve d'esprit critique sur le moment quand il faut décider des mesures qui s'imposent pour gérer convenablement un incident. Au final, ils doivent pouvoir régler la situation de manière à assurer la sécurité de la police et du public. C'est l'idéal, mais ce n'est pas toujours ce qui arrive.

CH : C'est une des raisons pour lesquelles on essaie de développer chez eux une solide capacité de raisonnement critique, car sur le terrain, ils ont très peu de chances de se

retrouver dans une situation identique à celles qui leur ont été présentées pendant la formation. Dans notre monde, la désescalade revêt une importance cruciale, à tel point qu'elle figure parmi les sept principes tactiques intégrés à tous les aspects de la formation. L'enseignement à cet égard est surtout concentré dans le volet des tactiques de défense policières.

QU'ENTENDEZ-VOUS PAR DÉSESCALADE?

CH : La désescalade consiste à mettre en œuvre toutes les techniques à la disposition du policier pour réduire autant que possible les risques qu'une situation porte préjudice aux personnes qui y sont mêlées.

MW : L'objectif est d'assurer la sécurité de tous. Il faut toujours peser les risques de préjudice que soulève une situation. Y a-t-il des chances qu'un particulier ou un policier soit blessé, ou que des biens soient endommagés? S'il n'y a aucun risque de préjudice et qu'il n'est pas urgent de recourir à la force, on en profite pour appliquer des techniques de communication afin de désamorcer la situation avec les parties concernées dans l'espoir d'aboutir à un dénouement pacifique.

QUEL EST LE MEILLEUR MOYEN D'APPRENDRE AUX CADETS À DÉSAMORCER LA VIOLENCE?

JC : Je pense que c'est probablement en les faisant participer à des scénarios, comme on le fait ici, soit à l'aide de simulateurs, soit dans le cadre de mises en situation avec des acteurs. Les jeux de rôles permettent aux cadets de s'exercer à échanger avec une personne en chair et en os.

CH : Le principe de la désescalade est abordé de la même façon que plusieurs des autres concepts fondamentaux; on commence toujours par présenter des éléments de base à partir desquels on développe les connaissances des cadets. On leur permet ensuite d'appliquer les techniques relatives au concept visé dans des situations de plus en plus complexes.

AG : Il est fascinant de voir comme les cadets assimilent bien les techniques. Je pense que c'est grâce à la forte intégration des différents volets de la formation. Cette intégration commence très tôt, avec les lectures et la matière présentée en salle de classe, et se poursuit avec des mises en situation d'abord assez simples, où il faut surtout appliquer des techniques de désescalade et de communication pour arriver à un dénouement. Viennent ensuite des simulations plus difficiles où des options d'intervention s'imposent.

MW : Je pense comme Jeff que la formation par scénarios est probablement le meilleur moyen de faire acquérir de l'expérience aux cadets. Aux Techniques de défense policières, on les fait participer



à des simulations où ils doivent effectuer un repositionnement tactique, c'est-à-dire changer de place si cela peut aider à stabiliser une situation ou à réduire les risques de violence.

POURQUOI N'Y A-T-IL PAS UN COURS ENTIÈREMENT CONSACRÉ AU SUJET?

CH : C'est parce que le programme est conçu selon une méthode d'apprentissage intégrée qui mise sur la résolution de problèmes au lieu de morceler la matière en fonction des différents sujets à aborder, comme le veut la méthode traditionnelle, peu efficace à notre avis pour former des policiers. Notre méthode met plutôt l'accent sur la résolution de problèmes, ce qui colle mieux à la vraie vie. Tout ce que les cadets apprennent est axé sur le comportement qui sera attendu d'eux sur le terrain.

JC : Les différents groupes travaillent ensemble aussi. Par exemple, les Techniques de défense policières se joindront à la Formation aux armes à feu pour les simulations visant à développer le jugement. Si j'anime une séance, Mark peut y assister. Ensuite, chacun donne une rétroaction aux cadets en fonction de son bagage personnel et de son expérience au sein de son groupe.

POUVEZ-VOUS DONNER DES EXEMPLES DE TECHNIQUES QUE VOUS ENSEIGNEZ?

AG : On forme les cadets à faire de l'écoute active plutôt que de dominer la conversation et à laisser parler leur interlocuteur sans l'interrompre pour lui permettre de vider son sac.

JC : Le langage corporel peut être très important aussi. Un agent qui bondit de son

auto-patrouille en brandissant son bâton donne un ton très différent de celui qui prend le temps de peser les risques et de décider de sa démarche compte tenu des facteurs en jeu.

AG : Un autre point qu'on aborde est le besoin de gérer son propre stress quand on intervient dans un incident. Il faut prendre un moment pour respirer profondément, réfléchir à la situation et reconnaître que les gens ne s'en prennent pas à vous personnellement.

JC : On met les cadets à l'épreuve et on leur apprend à se poser ces questions quand ils se retrouvent devant une situation. On veut qu'ils arrivent sur le terrain avec un esprit critique.

COMMENT LES CADETS SONT-ILS FORMÉS À DÉSAMORCER UNE SITUATION POTENTIELLEMENT TENDUE, TELLE QU'UN CONTRÔLE ROUTIER?

AG : On fait des simulations axées sur le contact agent-contrevenant. La façon de se présenter compte pour beaucoup : le ton, la position et le langage corporel de l'agent quand il parle au sujet. Il doit maîtriser la situation et ne pas laisser le sujet dominer l'interaction. C'est la première chose à faire. Et puis il faut que l'échange soit concis et professionnel.

JC : Exactement. Les cadets prennent connaissance des valeurs fondamentales de l'organisation très tôt, et l'on veut qu'ils les appliquent toute leur carrière durant. Le professionnalisme, la compassion et le respect font partie de ces valeurs, et c'est ce qu'on veut voir dans leurs interactions, qu'il s'agisse d'une simulation virtuelle, d'un scénario auquel participe un acteur ou d'un jeu de rôles entre cadets.

MW : On veut que les cadets se maîtrisent dans ces situations et qu'ils essaient de gérer leur propre stress et leur propre colère, comme Allana l'a mentionné tantôt. Parfois, les gens cherchent à provoquer un argument ou une bagarre avec le policier. C'est donc à ce dernier de faire preuve de retenue et de sang-froid.

LES CADETS SONT-ILS FORMÉS À COMPOSER AVEC DES PERSONNES ATTEINTES DE MALADIE MENTALE?

AG : On leur propose des lectures, des vidéos, des exercices en salle de classe et des mises en situation sur le sujet. Peu importe la nature de l'incident ou les personnes en cause, on fait toujours une évaluation des risques en tenant compte des facteurs en jeu et de nos observations. Plus on a d'information sur le sujet, plus il est facile de déterminer comment il convient de l'aborder.

CH : Quelles que soient la personne devant vous et les circonstances qui ont mené à l'incident, vous devez garder la maîtrise de la situation pour assurer la sécurité du public et des policiers.

COMMENT TOUT CE SAVOIR FAVORISE-T-IL LA DÉSÉSCALADE D'UNE SITUATION POTENTIELLEMENT VIOLENTE?

MW : Quand on y pense, c'est juste un outil de plus dans l'arsenal du policier. Il y a plusieurs moyens de régler une situation. Si ma façon d'aborder quelqu'un ne marche pas, je passe au plan B, C ou D et j'utilise tous les outils à ma disposition pour trouver une solution. Plus on a de cordes à son arc, mieux on est préparé. ■

Les cadets ont l'occasion d'appliquer des techniques de désescalade au cours de mises en situation de plus en plus complexes.



Crystal Kroschewski



LES INTERVENTIONS EN SITUATION DE CRISE

COMMENT RECONNAÎTRE ET ABORDER UNE PERSONNE EN CRISE

Par le gend. Mark Kowalchuk, Police régionale de York

Il est 3 h du matin et vous répondez à une demande concernant un homme armé d'un couteau qui se conduit de manière bizarre dans le hall d'un hôtel de la région. Vous êtes le premier arrivé sur les lieux et vous essayez d'évaluer la situation.

En vous approchant du hall, vous voyez le sujet faire les cent pas en parlant à un interlocuteur invisible. Vous vous demandez pourquoi il agit de la sorte. Quelle est son intention? Est-il en crise? Comment l'appréhender? Il s'agit là de questions très importantes qui traversent l'esprit de tout premier intervenant en pareille situation.

Les policiers doivent avoir les connaissances et les compétences voulues pour composer avec les incidents de ce genre.

Ayant constaté en 2010 la nécessité d'offrir une formation accrue aux agents chargés d'intervenir auprès de perturbés affectifs en crise, le bureau de la formation de la Police régionale de York (PRY), en Ontario, a lancé une formation sur les interventions en situation de crise (FISC).

Selon l'Association canadienne pour la santé mentale, tous les Canadiens auront tôt ou tard dans leur entourage une personne souffrant de maladie mentale, que ce soit

un parent, un ami ou un collègue, et un sur cinq sera lui-même atteint, sans compter tous ceux qui s'enlisent dans le stress ou le deuil.

Quand une personne est en crise, c'est généralement un policier, un ambulancier ou un pompier qui répond à l'appel.

CRISE OU CRIMINALITÉ?

La formation policière traditionnelle apprend aux policiers comment réagir à certains comportements, mais une personne en crise peut souvent agir de la même façon qu'un malfaiteur.

Par exemple, quand une personne s'en prend à des biens, c'est peut-être dans l'intention d'endommager ou de détruire la propriété de quelqu'un, ou peut-être une conséquence directe d'une maladie qui l'empêche de communiquer avec les autres.

De la même façon, un homme armé d'un couteau peut avoir l'intention de blesser quelqu'un ou être sous l'emprise d'un délire paranoïde qui le pousse à vouloir se protéger.

Il est essentiel de savoir faire la différence entre les deux. La formation et la sensibilisation peuvent aider les policiers à reconnaître les signes et les symptômes

d'une personne en crise et à les distinguer des comportements d'une personne qui agit délibérément plutôt que sous l'effet d'un bouleversement émotif.

Dans le cas de l'homme décrit plus haut, qui se parlait en faisant les cent pas, c'est peut-être ce qui permettra au policier de déterminer si le sujet souffre de délire paranoïde, un état souvent associé à la schizophrénie.

Comprendre les signes comportementaux associés à la schizophrénie et à d'autres maladies mentales peut avoir une incidence profonde sur l'analyse, la perception et la réaction du policier.

COMMUNICATION EFFICACE

La FISC favorise une meilleure compréhension des symptômes que peut manifester une personne en crise et permet au policier de planifier son intervention de manière éclairée.

Fondée sur le Memphis Model, un programme de déjudiciarisation préalable à l'arrestation mis au point à l'Université de Memphis, aux États-Unis, la FISC va au-delà de la sensibilisation. On y aborde non seulement les maladies mentales, mais aussi les stratégies de communication et de désesca-

SIX CONSEILS POUR LES INTERVENTIONS EN SITUATION DE CRISE

- Songez à éteindre sirènes et gyrophares, et baissez le volume des transmissions radio. Tous ces facteurs de stimulation sensorielle peuvent accentuer l'agitation du sujet et rendre difficiles la communication et l'établissement d'un rapport.
- Parlez lentement et calmement, et donnez des consignes simples et directes. Hausser le ton ou parler trop vite risque de faire monter la tension. Quant aux instructions compliquées, elles sèment la confusion et suscitent l'anxiété.
- Respectez l'espace personnel du sujet. C'est essentiel pour l'amener à se détendre.
- Laissez-le parler. Cette consigne peut être difficile à appliquer pour les premiers intervenants qui essaient de maîtriser une situation, mais elle peut aider à calmer l'anxiété et la tension, ce qui favorisera une issue positive.
- Dans la mesure du possible, faites sentir à la personne en crise qu'elle a son mot à dire dans les décisions qui se prennent. Aidez-la à comprendre la raison de votre présence pour qu'elle puisse donner son avis sur la façon de régler le problème.
- Créez une expérience positive. Votre façon de gérer l'incident aura un effet sur le déroulement des futures interventions auprès du perturbé affectif. Un dénouement heureux facilitera les interactions ultérieures avec lui.



lade à employer auprès de personnes en crise souffrant d'un trouble psychologique.

Pour prévenir un éventuel recours à la force, il faut avant tout calmer la situation, ce qu'une communication efficace avec la personne en crise permet souvent de faire. Il s'agit d'apaiser le stress, l'anxiété, la peur, la tension et la colère.

La communication efficace est facilitée quand le policier réagit aux émotions sous-jacentes plutôt qu'aux comportements qui en sont l'expression.

Des intervenants communautaires aident à donner la formation de 40 heures. Les policiers reçoivent l'information directement de la part de patients et de professionnels en santé mentale.

Les problèmes psychiatriques graves, les troubles du spectre de l'autisme, les médicaments psychotropes et leurs effets secondaires, les étapes d'une crise, les stratégies de désescalade et de communication, la prévention du suicide et le stress post-traumatique y sont tous abordés.

Les participants visitent des hôpitaux et des établissements psychiatriques de leur région pour observer et interagir avec des professionnels et des patients en milieu clinique.

C'est une occasion inouïe d'échanger avec les patients lorsqu'ils vont bien et de participer à des groupes de discussion où ces derniers donnent une précieuse rétroaction sur les interactions qu'ils ont eues avec la police lors de crises antérieures, ainsi que sur les stratégies qui ont marché et celles qui se sont avérées inefficaces.

L'apprentissage des policiers est évalué à la fin de la semaine dans le cadre de simulations contrôlées.

À ce jour, tous les membres assermentés de la PRY ont assisté à une version condensée de la FISC présentée sous forme de séance de quatre heures, et 200 de ses agents de première ligne (soit 13 pour cent) ont suivi le programme intégral de 40 heures. L'objectif est de faire suivre la formation complète à tout le personnel de première ligne.

APPLICATION DE LA FORMATION

Les agents qui ont suivi la formation signalent qu'elle les a aidés à répondre aux demandes d'intervention visant des personnes atteintes de maladie mentale. Voici le témoignage d'un nouvel agent de la PRY qui vient de la terminer :

« La formation a amélioré ma capacité à composer avec les perturbés affectifs.



La Police régionale de York, a lancé une formation sur les interventions en situation de crise.

« Ma première demande d'intervention de ce genre est arrivée à 3 h du matin lors de mon premier quart de nuit.

« Le sujet avait quitté sa maison pour se rendre au centre Markville en autobus afin d'y récupérer son véhicule, ce que sa famille trouvait anormal puisque, selon elle, le véhicule n'était pas là.

« Quand mon moniteur et moi l'avons trouvé à l'arrêt d'autobus, j'ai appliqué ma formation pour le convaincre de rentrer. On a gardé une certaine distance pour éviter qu'il se sente menacé.

« J'ai conversé calmement avec lui de manière à établir un rapport pour qu'on puisse le raccompagner à pied. Sans la formation, j'aurais commis des erreurs qui l'auraient effrayé et qui auraient suscité sa méfiance. »

Voici les commentaires d'un membre de l'équipe des communications de la PRY :

« Aujourd'hui, lors de mon premier quart de nuit après le cours, j'ai pu appliquer certaines des techniques présentées par les conférenciers. Vers 23 h 30, j'ai reçu un appel 911 d'un schizophrène qui se trouvait dans un abrius derrière le centre Hillcrest. Il avait cessé de prendre ses médicaments, il entendait des voix et il voulait que la police lui vienne en aide.

« Pendant les 20 minutes que j'ai passées avec lui au téléphone avant l'arrivée de la première auto-patrouille sur les lieux, l'information que j'avais reçue lors du cours

m'a été très utile.

« Premièrement, les connaissances que j'avais acquises sur les épouvantables effets secondaires de certains médicaments m'ont aidé à comprendre ce que la personne ressentait.

« J'avais aussi appris qu'il vaut parfois mieux écouter que parler. J'ai suivi ce conseil pendant une bonne partie de l'appel, soit en résumant les propos du sujet, soit en gardant le silence.

« Le sujet a continué de me parler malgré son anxiété. Je pense avoir établi un bon rapport avec lui pendant l'appel de 20 minutes, et j'attribue cette réussite à la FISC. »

Les demandes d'intervention auprès de perturbés affectifs étant maintenant chose courante pour la police, elle doit emboîter le pas aux nombreux autres organismes qui cherchent à effacer les préjugés associés aux maladies mentales.

La formation favorise la compréhension, améliore la qualité du service offert à la collectivité et aide à dissiper les préjugés dans notre propre milieu. Ce travail commence avec la FISC. ■

**POUR OBTENIR PLUS DE
RENSEIGNEMENTS :**
WWW.YRP.CA

DOSSIER

DÉSAMORCER LA VIOLENCE



Service de police de Stockholm



L'affectation d'agents de dialogue dans une foule permet à ces derniers d'observer le comportement des policiers dans la perspective des manifestants.

DÉSAMORCER LA VIOLENCE

DOSSIER

L'UTILITÉ DU DIALOGUE

LA DÉMARCHE SUÉDOISE POUR CONTRÔLER LES MANIFESTATIONS

Par Stefan Holgersson, Ph. D., sergent, Service de police de Stockholm, Suède

En 2001, le Sommet de l'Union européenne, tenu à Göteborg, a provoqué une sorte de traumatisme dans la société suédoise.

Un grand nombre de policiers et de manifestants ont été blessés, les affrontements violents ont causé de vastes dommages et la police a ouvert le feu sur les manifestants.

Le gouvernement a ordonné la mise sur pied d'un comité spécial chargé d'examiner ce qui a déraillé, et son rapport a souligné l'importance de favoriser le dialogue entre la police et les organisations politiques, entre autres groupes d'opinion.

Ce qui a mené à la création d'agents de dialogue à Stockholm. Les négociateurs policiers se sont vu confier le mandat d'établir un processus de dialogue. Selon eux, tant que les méthodes agressives seront plus efficaces pour permettre aux manifestants d'atteindre leurs fins, ceux-ci les privilégieront.

Les négociateurs estiment important d'établir un dialogue afin de permettre aux groupes de manifestants de cerner les avantages de respecter les règles démocratiques, au lieu du contraire. Les policiers sont en mesure de mettre en place les conditions nécessaires.

Cela dit, l'initiative a été semée d'obstacles, notamment une résistance tant à l'intérieur qu'à l'extérieur de la police.

AMORCE DU DIALOGUE

Le dialogue repose sur la communication

entre deux parties, et non sur le fait pour une partie de dicter à l'autre comment agir. Les agents de dialogue ont essayé d'agir comme arbitre entre les intérêts des chefs de police et les objectifs des manifestants afin de maîtriser la manifestation. Mais au sein de l'organisation policière, la notion de dialogue a remis en question certaines idées reçues.

L'une de celles-ci est qu'il faut réagir aux menaces contre l'ordre par la force et toute tentative de dialogue constitue un signe de faiblesse. De plus, lorsque les agents de dialogue ont tâché d'expliquer le point de vue des manifestants aux chefs de police et de faire valoir leurs intérêts, ils ont été perçus comme des traîtres.

De leur côté, les manifestants ont perçu les agents de dialogue comme des agents de renseignements agissant pour le compte de la police. Certains estimaient également que les agents de dialogue cherchaient à les duper.

L'établissement d'une relation de confiance, d'ouverture et de transparence était crucial. Les agents de dialogue ont graduellement été acceptés à l'interne et à l'externe, mais seulement lorsqu'il est devenu évident aux chefs de police et aux manifestants que la présence des agents de dialogue favorisait l'atteinte de leurs objectifs respectifs.

La résistance au dialogue policier peut également se manifester de la part d'un autre groupe : les politiciens. En recourant à

la force, les gens au pouvoir évitent le débat d'enjeux sociaux et économiques qui sont souvent à la source des manifestations. Si le processus de dialogue peut être néfaste pour les politiciens qui souhaitent éviter de prendre part à un débat et laisser la police résoudre le problème, il peut prévenir l'escalade de la violence.

Tenter de résoudre une manifestation par la violence peut avoir des conséquences désastreuses. À long terme, les tenants d'une solution démocratique ont tout à gagner lorsque la police a mis en place une solide fonction de dialogue.

UN PROCESSUS COMPLEXE

On peut envisager le travail de dialogue comme un processus comportant des fonctions précédant, accompagnant et suivant un événement. Ces fonctions sont non seulement pertinentes pour un événement donné, mais peuvent également avoir une incidence sur des événements ultérieurs.

L'absence d'une communication ouverte entre la police et les manifestants peut rapidement entraîner des malentendus qui dégèneront en affrontements.

Par contre, l'ouverture d'un dialogue avant un événement peut contribuer au maintien de l'ordre, dans la mesure où il ouvre la voie à différents genres d'ententes. La prise de contact peut aussi permettre aux



parties d'éviter de céder aux stéréotypes.

Avant un événement, la police et les manifestants peuvent discuter d'un certain nombre d'aspects, comme le transport au lieu de la manifestation, les premiers soins, le lieu de rassemblement et divers moments déterminés. Les parties peuvent même s'entendre au préalable au sujet des arrestations pour désobéissance civile, afin d'atténuer la violence, tout en suscitant l'attention des médias, si tel est l'objectif des manifestants.

Durant une manifestation, les agents de dialogue ont beaucoup à accomplir.

La position des agents de dialogue dans la foule peut aider ceux-ci à observer les agissements de la police dans la perspective des manifestants. Prenons l'exemple de la police qui donne une foule d'ordres aux manifestants. Ces ordres peuvent être incompris ou mal interprétés.

Dans une situation chaotique, les agissements de la police qui résultent d'un manque d'égard ou d'une méprise peuvent facilement provoquer une action de résistance.

Les observations effectuées lors du travail de dialogue des agents montrent qu'il est difficile pour un chef de manifestation d'influencer une foule sans l'« aide » de la police. Les militants sont bien conscients de la nécessité de « recourir » à la police et ils ont pour tactique de provoquer sciemment

les attaques de la police contre la foule.

Forts de leur connaissance des plans des manifestants et de la police, ainsi que de la situation, les agents de dialogue sont en mesure d'analyser les conséquences éventuelles des actions et des non-actions de la police.

Les agents de dialogue sont en position privilégiée pour mieux comprendre les éléments critiques d'une situation donnée. Dans ce contexte, les agents doivent veiller à ce que les voies de communication avec le commandement soient la plus directes possible, afin que les participants sachent vers qui se tourner pour transmettre immédiatement de l'information au chef de l'intervention policière.

Après l'événement, les agents de dialogue peuvent faire un compte rendu à la police et aux manifestants et aussi inciter la police à faire des déclarations dans les médias qui auront une incidence positive sur les événements futurs.

Les agents de dialogue peuvent acquérir une bonne connaissance des différents groupes et de leurs valeurs. Ils sont ainsi dans une position privilégiée pour comprendre l'effet des actes de la police sur ces groupes à court et à long terme, et peuvent conseiller judicieusement la police.

ÉCUEILS À ÉVITER

Un dialogue fructueux prend du temps à

établir, mais même lorsqu'on y parvient, cela n'élimine pas le risque de violence. À l'interne et à l'externe, les opposants au dialogue essaieront de discréditer le processus et chercheront même à l'entraver.

Un autre écueil se pose lorsque le dialogue réussit : il risque d'être exploité de manière irréfléchie. À Stockholm, on a mis à l'essai le dialogue pour prévenir le hooliganisme dans les sports. Malheureusement, les hooligans sont motivés par une tout autre force que ceux qui cherchent à influencer l'opinion.

La formulation de déclarations provocantes dans les médias est un autre piège à éviter. C'est précisément ce qui a brisé les relations entre la police et les clubs de football à Stockholm. Il est important de faire preuve d'humilité et de comprendre qu'il n'y a pas de solution miracle.

Sur le plan de la crédibilité, il est malheureux qu'on perçoive les agents de dialogue comme des agents de renseignements, car ce n'est pas leur rôle. Le travail de dialogue permet de recueillir des informations précieuses par une communication ouverte et transparente, à condition de se rappeler l'intention originale du processus.

Le travail de dialogue est semé d'embûches qu'il faut surmonter si on veut tirer tout le parti possible du processus. ■

MAINTIEN DE L'ORDRE LORS DES MANIFESTATIONS

Lorsque 50 jeunes ont quitté le défilé de la fierté gale à Ottawa pour tenir une manifestation impromptue devant l'ambassade de la Russie, la gend. Laurette Jones et d'autres membres du Groupe des manifestations et des événements spéciaux (GMES) de la GRC sont arrivés sur les lieux en une question de minutes.

Le GMES a pour mission d'assurer la sécurité publique et de protéger les lieux désignés (colline du Parlement, Cour suprême, ambassades) dans la capitale nationale lors des multiples manifestations et événements spéciaux qui s'y tiennent.

Les jeunes voulaient attacher des rubans arc-en-ciel sur la clôture de l'ambassade en guise de manifestation politico-artistique. Comme il lui incombe

de protéger l'ambassade en vertu de la Convention de Vienne, le GMES devait agir rapidement.

Le public ne voit que les membres en uniforme à l'action le jour d'un événement, mais Jones explique que la majorité du travail, comme les recherches et les contacts avec les organisateurs et les partenaires, se fait dans les semaines précédant l'événement.

« Si nous travaillons fort à l'avance, nous en récoltons les fruits le jour de l'événement », dit-elle.

À l'ambassade de la Russie, Jones a demandé de parler à l'organisateur.

« J'ai pu tout de suite le rencontrer et discuter de ses plans et, de concert avec nos partenaires de la Police d'Ottawa, nous

avons trouvé une solution », relate Jones.

Le travail du GMES consiste aussi à assurer le respect des droits et des libertés fondamentales d'opinion, d'expression et de réunion pacifique des gens, peu importe les croyances de chacun.

Les manifestants ont accepté d'attacher les rubans aux arbres dans le parc adjacent plutôt qu'à la clôture de l'ambassade.

« Nous avons ainsi respecté leurs droits, ils ont pu s'exprimer et se sont sentis appuyés dans leurs démarches, le tout dans le respect des lois », ajoute-t-elle.

Pour Jones, c'était une journée de travail habituelle.

— Deidre Seiden



L'intimidation ne se limite plus au terrain de jeu et à la cour d'école. Elle suit les victimes jusque dans leur maison et sur Internet, à partir des sites de médias sociaux et des téléphones cellulaires.

La cyberintimidation consiste à utiliser Internet ou toute autre technologie de l'information pour harceler ou blesser une personne en publiant délibérément et parfois à répétition de l'information sur elle.

Le cyberintimidateur peut publier des photos gênantes de sa victime, entrer dans ses comptes de médias sociaux et se faire passer pour elle, ou utiliser de l'information trouvée en ligne pour la

harceler à la maison, à l'école ou au travail.

La cyberintimidation peut aussi prendre la forme de rumeurs, d'exclusion, d'imitations, de harcèlement (criminel ou non), de menaces et de tromperies (tromper une personne pour lui faire révéler des secrets en ligne puis les publier).

La forme de cyberintimidation la plus courante consiste à transmettre ou à publier une communication privée (courriel, message instantané ou texto).

En 2011, Jeunesse, J'écoute a signalé que la cyberintimidation se fait principalement sur les sites de réseautage social. La messagerie texte a remplacé

le courriel au deuxième rang.

Les jeunes âgés de 13 à 17 ans envoient plus de 2 000 messages textes par mois.

Le phénomène de la cyberintimidation a évolué. En 2007, les jeunes victimes se faisaient surtout traiter de noms et menacer. En 2011, les intimidateurs publiaient des photos, des vidéos et des images modifiées peu flatteuses.

La majorité des jeunes (65 pour cent) affirment que s'ils étaient cyberintimidés, ils en parleraient à un ami plutôt qu'à un parent. Ils jugent qu'il ne sert à rien de signaler la cyberintimidation aux autorités.

La cyberintimidation peut avoir divers effets psychologiques sur la victime comme l'anxiété, le manque de concentration et le désespoir. Les intimidateurs peuvent aussi ressentir les effets de leurs gestes et courent le risque d'avoir des problèmes dans leurs relations, de souffrir d'alcoolisme ou de toxicomanie ou de sombrer dans la délinquance.

Les victimes comme les intimidateurs sont deux fois plus susceptibles que leurs camarades de tenter de se suicider.

De 15 à 35 pour cent des jeunes victimes affrontent leur agresseur et leur demandent d'arrêter.

Environ 40 pour cent des victimes seulement connaissent leur cyberintimidateur.

Environ 85 pour cent des victimes de cyberintimidation à la maison sont aussi victimes d'intimidation à l'école.

Plus de 66 pour cent des élèves de neuvième année au Canada ont accès à Internet dans leur chambre.

Moins d'un incident de cyberintimidation sur cinq est signalé à la police.



PORTÉS PAR LA VAGUE

DES POLICIERS CANADIENS METTENT LA TECHNOLOGIE AU SERVICE D'HAÏTI

Par Sigrid Forberg

À son arrivée en août 2012 à la Mission des Nations Unies pour la stabilisation en Haïti (MINUSTAH), le gendarme Carl-Eric Lippke de la GRC s'est vu confier une tâche difficile.

Pour lui, le défi n'était pas de former les membres de la Garde côtière haïtienne (GCH), car il avait une vaste expérience de travail maritime, ayant passé plus de 500 jours en mer, mais plutôt d'offrir aux apprentis une formation pratique suffisante sans aucun financement.

Il soutient que pour apprendre à manœuvrer un bateau, les exercices pratiques sont essentiels.

Et comme les deux grands objectifs de la mission (développement maritime et renforcement de la capacité) étaient poursuivis séparément, le gend. Lippke et ses collègues savaient qu'ils auraient du pain sur la planche.

ÉTABLIR DES NORMES

Sur le plan du perfectionnement, le serg. François Dubeau de la Sûreté du Québec (SQ) et lui sont arrivés à mieux intégrer les différents rôles et fonctions de la mission.

Ils ont découvert un manque d'uniformité dans les enseignements donnés aux apprentis du fait que les équipes communiquaient très peu entre elles. De plus, chaque fois que de nouveaux policiers étaient affectés à la mission, on recommençait à zéro.

« Quand un membre a terminé sa mission, un autre prend sa place, explique le gend. Lippke. Nous voulions établir certaines normes que tous respecteraient de sorte que les intervenants puissent répondre aux appels et faire leur travail de façon sécuritaire. »

Avec l'aide de leurs collègues de divers secteurs, les deux policiers ont consacré d'innombrables heures à la rédaction d'un guide de formation normalisée à l'intention de la GCH. Une fois le guide terminé, restait à trouver une façon d'offrir des exercices pratiques aux apprentis.

UNE IDÉE DE GÉNIE

Sans argent pour acheter du carburant, Lippke et Dubeau savaient qu'il leur fallait être créatifs.

« Il y avait très peu d'options, affirme



Le gend. Carl-Eric Lippke (à gauche) et le serg. François Dubeau ont conçu un simulateur de navigation pendant leur mission en Haïti.

Dubeau. Nous avons lancé l'idée un peu farfelue de concevoir un simulateur de navigation, mais nous savions dès le départ qu'un tel simulateur peut coûter des milliers de dollars, et il n'est pas possible d'en acquérir un en Haïti. »

Après plus de 200 heures de recherches, ils ont décidé de construire un simulateur à leurs propres frais. Grâce à la contribution financière de trois autres membres canadiens, ils ont pu se procurer un simulateur abordable qui pouvait devenir réaliste.

Le travail a duré quatre mois. Ils ont même utilisé le tableau de bord d'un bateau hors service, qu'ils ont modifié pour le rendre le plus réaliste possible. Selon Dubeau, quand le simulateur a été présenté au chef de la GCH, ses premiers mots ont été : « C'est incroyable. »

« Le plus beau dans tout ça, c'est que ça n'a rien coûté à la GCH, ajoute Lippke. Nous avons pris un risque en finançant le projet nous-mêmes, mais nous nous sommes dit que si ça fonctionnait, on pourrait appeler cela une idée de génie. »

UNE COLLABORATION SOUTENUE

Peu après, Lippke et Dubeau se sont rendu

compte qu'aucun appareil ne pourrait jamais remplacer la marée, les conditions météo et les vagues réelles. Ils se sont donc mis à chercher une façon d'amener les apprentis garde-côtes à s'exercer en mer.

Ils ont communiqué avec Leonardo Luz de la Marine de l'Uruguay, chef des Opérations militaires maritimes de la MINUSTAH. M. Luz a pu coordonner l'instauration d'une norme de formation consistant en cinq semaines de formation et d'encadrement des apprentis portant sur tous les aspects de la navigation, y compris les règles à respecter en mer.

« En Uruguay, la Marine travaille avec la garde côtière, alors il est très facile pour nous d'aider, car les principales tâches des garde-côtes sont les mêmes partout », explique-t-il.

À son départ en août 2013, Lippke était satisfait du nouveau système à la GCH, et s'il a consacré son année à partager son expérience, il a aussi retiré beaucoup de son affectation.

« Ce qui est formidable, c'est que non seulement on aide les Haïtiens, mais on apprend aussi en observant les façons de faire et les interactions d'autres forces policières. » ■

Photo offerte par le gend. Carl-Eric Lippke



DES FRAUDEURS EMPOCHENT DE VRAIS GAINS

LES COMPTES FRAUDULEUX ABONDENT SUR LES RÉSEAUX SOCIAUX

Par Kurt Thomas et Chris Grier, Ph.D., Université de Californie à Berkeley et International Computer Science Institute

Les réseaux sociaux en ligne comme Twitter, Facebook et Google+ sont omniprésents dans le quotidien de nombreux internautes, et les cybercriminels en profitent.

Comme tous les utilisateurs, les criminels ont besoin de comptes pour accéder à ces services virtuels et y mener à bien leurs stratégies d'extorsion. On assiste donc à une prolifération de comptes frauduleux : des authentifiants générés automatiquement servent à créer des comptes pour diffuser des canulars, des messages de hameçonnage et des programmes malveillants.

La Securities and Exchange Commission (SEC) de Twitter estime que moins de 5 pour cent des comptes Twitter sont frauduleux. De même, Facebook estime que 1,5 pour cent de ses utilisateurs actifs ont un compte frauduleux. Le problème ne touche pas uniquement les réseaux sociaux, mais pratiquement tous les services offerts sur le Web.

Le présent article relate une enquête menée par une équipe de chercheurs de l'Université de Californie à Berkeley, de l'International Computer Science Institute et de l'Université George Mason sur le marché clandestin de la création massive d'authentifiants pour Twitter, son fonctionnement, son incidence sur la quantité de pourriels expédiés via Twitter et la façon dont les vendeurs arrivent à contourner les obstacles visant à éliminer les inscriptions automatisées.

Les chercheurs ont infiltré le marché des comptes et contrôlé 27 fournisseurs de grandes quantités d'authentifiants pour Twitter sur des sites vitrines, dans des forums pour pirates informatiques et sur des sites de travail à la pige. Ces vendeurs demandent généralement 40 \$ pour 1000 comptes.

Après avoir obtenu l'autorisation expresse de Twitter, l'équipe a réalisé une étude longitudinale et acheté 121 027 comptes Twitter frauduleux toutes les deux semaines pendant dix mois, soit de juin 2012 à avril 2013.

L'équipe a découvert que les fournisseurs clandestins comprennent bien les dispositifs utilisés par Twitter pour éviter

les inscriptions automatisées (comme les captchas, qui exigent la reconnaissance de caractères) et peuvent créer des millions de comptes sans que la quantité des comptes ou l'instabilité de leur prix ne pose problème.

Les 27 fournisseurs surveillés par les chercheurs ont recours à des services de mise en échec de captchas, à des authentifiants frauduleux de Hotmail, Yahoo et mail.ru et à des dizaines de milliers d'hôtes partout dans le monde qui leur fournissent des adresses IP diversifiées leur évitant d'être inscrits sur une liste noire ou de voir limité le nombre de courriel qu'ils peuvent envoyer simultanément.

Globalement, les fournisseurs avaient créé automatiquement de 10 à 20 pour cent de tous les comptes qui ont plus tard été désignés par Twitter comme étant des pourriels. La vente des comptes leur a donc permis de toucher un revenu annuel de 127 000 \$ à 459 000 \$.

En collaboration avec Twitter, les chercheurs ont contribué à désactiver 95 pour cent de tous les comptes détenus par les fournisseurs contrôlés avant que les authentifiants tombent entre les mains de polluposteurs.

CONTRE-MESURES

Au cœur du système des pourriels et des programmes malveillants à but lucratif évolue un marché clandestin où des cybercriminels traitent avec des vendeurs de produits et services spécialisés tels que la mise en échec des captchas, les mandataires IP et les comptes de courriel en grandes quantités. Les chercheurs ont découvert que les criminels utilisaient bon nombre de ces produits et services afin de créer massivement des comptes Twitter.

Mise en échec des captchas : Twitter s'efforce de limiter le nombre d'inscriptions provenant d'une même adresse IP à l'aide de captchas. Après avoir étudié les tentatives des fournisseurs, les chercheurs ont conclu que seulement 8 pour cent des captchas étaient décodés.

Ce pourcentage montre que des services de mise en échec de captchas peuvent être achetés clandestinement. Même si les

captchas ont permis de bloquer 92 pour cent des fausses inscriptions à Twitter, les fournisseurs sont parvenus à créer des millions de comptes au fil du temps, en misant simplement sur le hasard.

Confirmation par courriel : Twitter exige que les titulaires des nouveaux comptes répondent à une question de sécurité ou confirment leur adhésion par courriel immédiatement après leur inscription. Twitter envoie alors une adresse URL à l'adresse de courriel fournie. Si le titulaire clique sur l'adresse URL, l'adhésion est confirmée. Certains titulaires de comptes n'ont pas à franchir l'étape de la confirmation, mais leur capacité d'interagir avec d'autres utilisateurs de Twitter est réduite.

Les chercheurs ont découvert que 77 pour cent de tous les comptes qu'ils avaient achetés avaient été confirmés à partir d'une même adresse de courriel. Les fournisseurs généraient des inscriptions sur Twitter grâce à leurs multiples adresses provenant de Hotmail, Yahoo et mail.ru et demandaient entre 4 \$ et 6 \$ pour 1000 inscriptions sur le marché clandestin.

Bien que la capacité des commerçants de vérifier les adresses de courriel puisse remettre en cause la validité du processus, les chercheurs ont conclu que la confirmation par courriel avait une incidence positive sur le prix des comptes : les fournisseurs demandent un prix 20 pour cent plus élevé pour les comptes Twitter confirmés que pour ceux qui n'ont pas été confirmés. Ainsi, le coût d'un compte de courriel est absorbé dans le coût d'un nouvel authentifiant pour Twitter.

Adresses IP : Les adresses IP uniques sont fondamentales pour la création massive de comptes. Sans bassin d'adresses IP, les comptes frauduleux seraient facilement repérables et destinés à une liste noire ou à une limitation du nombre de courriels pouvant être envoyés.

Les chercheurs ont établi que les fournisseurs majeurs de faux comptes disposaient chaque jour de dizaines de milliers d'adresses IP uniques appartenant à des hôtes compromis situés partout dans le monde. Même les plus petits fournisseurs disposaient de



milliers d'adresses IP afin d'éviter toute détection sur le réseau. Les pays d'où provenait le plus grand nombre d'adresses IP exploitées étaient l'Inde, l'Ukraine, la Turquie, la Thaïlande et le Mexique. Les adresses IP de ces régions du monde comptent parmi les moins chères sur le marché clandestin, leur prix variant de 6 \$ à 10 \$ par millier.

MESURER LES RÉPERCUSSIONS

Afin d'estimer l'incidence du marché des faux comptes sur l'envoi de pourriels sur Twitter, les chercheurs se sont servis des connaissances qu'ils avaient acquises grâce à l'infiltration pour produire l'« empreinte digitale » du logiciel qu'utilisent les fournisseurs pour la création automatisée de comptes.

En combinant apprentissage automatique et heuristique automatisé, l'équipe a conçu un système capable de détecter 95 pour cent des comptes frauduleux enregistrés sur le marché clandestin avec un taux de précision de 99,9942 pour cent.

En collaboration avec Twitter, les chercheurs ont appliqué leur cadre de détection à chaque compte Twitter créé entre avril 2012 et avril 2013. Le système a décelé plusieurs millions de comptes frauduleux (leur nombre exact est une donnée protégée et privée). De ces comptes, 73 pour cent avaient été achetés puis avaient servi à diffuser des pourriels, tandis que les 27 pour cent restants n'avaient toujours pas été achetés.

Les chercheurs ont coordonné avec Twitter l'évaluation des répercussions des activités des fournisseurs sur l'expédition de

pourriels sur Twitter à long terme. Conclusion : au plus fort de ses activités, le marché clandestin était à l'origine de l'enregistrement de 60 pour cent des comptes qui seraient plus tard suspendus par Twitter pour avoir été utilisés à mauvais escient.

En période normale, les fournisseurs créaient de 10 à 20 pour cent des comptes ayant été détectés par Twitter pour l'envoi de pourriels. Les chercheurs estiment que les 27 vendeurs de comptes contrôlés empochaient en un an des revenus combinés de 127 000 \$ à 459 000 \$. Puisqu'un grand nombre des fournisseurs vendaient également des comptes de Google, Facebook et Hotmail, entre autres, ces chiffres ne représentent qu'une fraction de leurs revenus.

PASSER À L'ACTION

En vue d'ébranler le marché clandestin des comptes, les chercheurs ont collaboré avec les équipes de Twitter chargées de la lutte contre les pourriels et de la sécurité du réseau pour désactiver les millions de comptes ciblés par les chercheurs.

Tout au long du processus, l'équipe de recherche a contrôlé le marché clandestin pour détecter tout signe de reprise des activités, que ce soit l'incapacité d'acheter des authentifiants valides ou une hausse des prix.

Immédiatement après l'offensive de Twitter, buyaccs.com — l'un des principaux fournisseurs de comptes Twitter — a affiché sur son site Web un avis en russe disant « Временно не продаем аккаунты Twitter.com », ce qui signifie qu'ils suspendaient temporairement la

vente de comptes Twitter.com.

Un autre fournisseur, à qui l'équipe de recherche a demandé de lui vendre des comptes, a répondu que tous les comptes avaient été suspendus, pas seulement les siens, mais ceux de tous les vendeurs, et qu'il ne savait pas ce que Twitter avait fait.

Bien que cette opération de Twitter ait porté ses fruits, le marché a commencé à remonter. Tout de suite après que Twitter a suspendu tous les stocks des fournisseurs, les chercheurs ont tenté d'acheter 14 067 comptes et découvert que 90 pour cent d'entre eux avaient été invalidés par l'intervention de Twitter. Après avoir acheté 6879 comptes deux semaines plus tard, les chercheurs ont découvert que seulement 54 pour cent des comptes étaient non valides, ce qui indiquait que les fournisseurs avaient recommencé à créer des comptes afin de regarnir leurs stocks.

Étant donné que la suspension massive de comptes n'a eu lieu qu'une seule fois, les vendeurs ont pu simplement reprendre leurs activités et continuer d'exploiter les mêmes failles du système de détection des enregistrements automatisés de Twitter pour créer des comptes frauduleux.

Bref, la perturbation à long terme du marché des comptes nécessite, d'une part, l'amélioration des systèmes empêchant la création de comptes en série, ce qui ferait augmenter les coûts d'inscription, et d'autre part, l'intégration du nouveau cadre qui permettrait de détecter en temps réel tout faux compte créé sur Twitter. ■



RÉCENTES ÉTUDES POLICIÈRES

Les extraits suivants d'études récentes dans le domaine de la justice et de l'application de la loi reflètent les vues et les opinions des auteurs, mais pas nécessairement celles de leur organisation d'attache. Pour consulter les rapports intégraux, veuillez visiter le site Web indiqué à la fin de chaque résumé.

SURVIVANTS MASCULINS DE VIOLENCE SEXUELLE : LEURS EXPÉRIENCES

Par Susan McDonald et Adamira Tijerino

La présente étude porte sur les expériences de survivants masculins de sévices sexuels à l'enfance (SSE) et à l'âge adulte (SSAA).

Les chercheurs ont travaillé étroitement avec le personnel de deux centres de soutien pour hommes. Les intervenants ont fait des commentaires sur l'outil de sondage, collaboré au recrutement de répondants et offert des séances de counselling à ces derniers, au besoin.

On a diffusé une lettre d'information et de consentement aux participants. Les chercheurs ont réalisé 59 entrevues semi-dirigées, d'une durée moyenne de 45 minutes par séance.

RÉSULTATS

Des 59 participants, les deux tiers avaient entre 36 et 54 ans, et les trois quarts étaient de race blanche. Le degré de scolarité variait de l'école élémentaire au diplôme d'études supérieures. Le tiers des répondants souffraient d'un handicap physique. Et près de la moitié touchaient un revenu annuel inférieur à 25 000 \$.

Presque tous les participants ont déclaré avoir été agressés sexuellement à l'enfance et la plupart ont dit que l'agresseur était une personne en qui ils avaient confiance, notamment un membre de la famille. Un nombre moindre des participants ont signalé avoir été agressés à l'âge adulte, et la majorité de ceux-ci ont subi des sévices à de multiples reprises et ont affirmé avoir aussi été agressés à l'enfance.

Les participants ont souligné le peu de soutien dont ils ont joui enfants et le rôle prépondérant des centres de soutien pour hommes dans leur vie d'aujourd'hui. La plupart des participants ont dit avoir souffert de

dépression, et certains, d'un trouble de stress post-traumatique.

Juste un peu plus du quart de ceux qui ont subi des SSE l'ont déclaré à la police ou en ont parlé à quelqu'un qui a par la suite signalé l'incident aux autorités. Parmi les hommes qui ont subi des SSAA, deux sur 10 l'ont déclaré à la police ou en ont parlé à quelqu'un qui a par la suite averti les autorités.

Nombre des participants ont signalé les sévices parce qu'ils estimaient devoir agir ou parce qu'un intervenant, un membre de la famille ou un ami le leur a conseillé, ou encore parce qu'ils avaient besoin d'exprimer leurs sentiments. La raison principale pour ne pas le déclarer à la police tenait notamment à la pensée que personne ne les croirait, au sentiment de honte, au fait d'ignorer qu'ils pouvaient le faire et à l'absence de tout soutien de leur famille.

Les participants recommandent que le gouvernement ou des défenseurs fassent une campagne de sensibilisation sur le problème, estimant qu'il y a encore de nombreux mythes sur les agressions sexuelles perpétrées contre des hommes, à l'enfance et à l'âge adulte.

De même, les participants recommandent une formation pour les intervenants en justice pénale sur la dynamique des sévices sexuels, ainsi que sur les techniques d'entrevue et d'enquête.

**POUR CONSULTER LA
VERSION INTÉGRALE DU
RAPPORT, VISITER :
WWW.JUSTICE.GC.CA**

DEVELOPING AN EVIDENCE-BASE FOR LOCAL POLICING IN SCOTLAND [EN ANGLAIS SEULEMENT]

Par Elizabeth Aston, Ph. D. et le professeur Kenneth Scott

Certains aspects de la police locale ont retenu l'attention dans les publications policières récentes. La police communautaire, notamment, a fait l'objet de nombreuses recherches tant au pays qu'à l'étranger.

La police locale recouvre tout un éventail d'activités au sein du mandat de la police écossaise : les interventions spéciales, le maintien de la loi dans les secteurs de la vie nocturne, la sécurité routière, les enquêtes sur la criminalité, le maintien de l'ordre aux événements publics d'envergure, l'exécution de mandats et autres fonctions liées à la justice pénale, la gestion des troubles locaux et des comportements antisociaux, ainsi que certains aspects de la protection publique.

Le présent rapport d'étude se fonde sur un projet d'échange de connaissances financé par le Scottish Institute for Policing Research (SIPR) dans le cadre du programme IMPAKT (Improving Police Action through Knowledge Transfer), qui découle d'un projet de recherches postdoctorales du SIPR sur la police locale écossaise.

Le nouveau projet se veut le prolongement des recherches en vue de soutenir le processus de réforme de la police écossaise, notamment sur le plan de la police locale.

L'évaluation des travaux initiaux permet d'envisager l'utilisation possible des données de recherche en vue d'approfondir certains thèmes de la police locale et d'élaborer de nouveaux modèles d'exécution.

On a créé une base de données alimentée par un vaste éventail de sources, assorties d'un résumé avec un lien aux données originales et aux sources intégrales.

Il reste maintenant à évaluer la pertinence de la base de données pour Police Scotland, la Scottish Police Authority et les partenaires communautaires dans le contexte de la réforme policière après la fusion structurelle initiale des milieux policiers.

**POUR CONSULTER LA
VERSION INTÉGRALE DU
RAPPORT, VISITER :
WWW.SIPR.AC.UK**

YOUTH GANGS IN A REMOTE INDIGENOUS COMMUNITY: IMPORTANCE OF CULTURAL AUTHORITY AND FAMILY SUPPORT [EN ANGLAIS SEULEMENT]



Les chercheurs ont interrogé des survivants masculins de sévices sexuels pour connaître leur expérience et le degré de soutien obtenu des services communautaires et des autorités policières.

Par Teresa Cunningham, Bill Ivory, Richard Chenhall, Rachael McMahon et Kate Senior

On a dit de la communauté autochtone de Wadeye dans le Territoire du Nord (Australie) qu'elle était sous le siège d'une violence continue de la part de gangs.

Ceux-ci, apparus au début des années 80, se composent essentiellement de jeunes unis par des liens culturels, familiaux ou de clan au sein de groupes aux usages américanisés, avec des liens symboliques à la musique heavy métal et des territoires nettement délimités.

Si les membres se livrent à la distribution lucrative, mais à relativement faible échelle de drogue (principalement le cannabis), ces gangs épousent une structure soit offensive, soit défensive.

La présente étude repose sur les données recueillies par un sondage auprès de jeunes impliqués dans des gangs à Wadeye et sur des entrevues de membres des gangs incarcérés au centre correctionnel de Darwin.

L'ÉMERGENCE DE GANGS DE JEUNES À WADEYE

Entre 2002 et 2004, il y avait 14 gangs distincts en activité dans la région de Wadeye. Les membres de gangs plus jeunes avaient entre 7 et 14 ans, mais chez les gangs plus vieux et plus puissants, l'âge variait entre 15 et 25 ans.

En ce qui concerne l'incidence de l'adhésion à un gang sur les réseaux familiaux et communautaires, le modèle causal donne à penser que l'adhésion résulte habituellement d'une rupture entre les jeunes et leur famille

et leur communauté.

Le relâchement des liens conventionnels pose un risque accru de comportement antisocial et d'intériorisation de valeurs antisociales. Les gangs de jeunes à Wadeye évoluent dans un milieu défavorisé sur le plan social et économique.

La communauté a atteint un moment décisif : si elle fait l'objet d'un financement accru pour les infrastructures et les programmes, ces initiatives ne seront bénéfiques que si on résout la dépendance des adultes envers les prestations de bien-être social et si on offre à la population active des possibilités de gagner un revenu plutôt que d'être de simples consommateurs de ressources.

La formation des gangs, qui favoriserait le capital social de leurs membres, constituerait autant une réaction à l'environnement social que la cause de celui-ci.

Les gangs sont généralement associés au comportement criminel, même s'ils sont constitués de membres qui ne font que passer du temps entre eux, plutôt que de se livrer à des crimes graves et violents.

L'étude de cas de Wadeye vient enrichir la perception générale à l'égard des activités typiques des gangs, marquées par la consommation de drogues et des comportements violents, en montrant le soutien que les gangs apporteraient aux jeunes en tant que réseau social, dans leur passage à l'âge adulte au sein d'un environnement multiculturel turbulent.

ANALYSE

Les aspects criminels des gangs importeraient moins que des facteurs comme la construction de l'identité, l'expérimentation

du leadership et la recherche incessante de connaissances sur la culture et l'histoire.

On a également constaté des différences entre les valeurs des gangs établis et celles des gangs émergents. Les membres des gangs plus vieux fondent leur structure sur la culture et les valeurs traditionnelles; ils se considèrent membres d'une tribu plutôt que d'un gang. Les gangs plus jeunes, par contre, sont davantage axés sur les attitudes et les valeurs occidentales.

L'importance continue de la famille pour les membres de gangs et le fait que ceux-ci évoquent la famille et les amis comme élément primordial du gang soulève la nécessité d'aborder les jeunes autochtones dans leur contexte familial, vu l'importance du gang dans la vie des jeunes.

Par conséquent, il faut fonder les interventions sur la notion de gang comme famille, et aborder cet élément non pas comme un problème strict, mais dans la perspective d'un réseau familial.

Les conséquences pour les politiques et les programmes de justice pour les jeunes sont évidentes : il faut soutenir les aînés et les mentors de jeunes adultes dans leur rôle d'orienter les jeunes vers des activités constructives pour les gangs, une approche plus utile que l'incarcération et la gestion du récidivisme, fort coûteux. ■

**POUR CONSULTER LA
VERSION INTÉGRALE DU
RAPPORT, VISITER :
WWW.AIC.GOV.AU**



LIGNES DE COMMUNICATION INTERACTIVES

LES APPLICATIONS MOBILES RAPPROCHENT LA POLICE ET LES CITOYENS

Par Sigrid Forberg

Il y a quelques années, le slogan d'Apple, « Il y a une application pour ça! » s'est répandu comme une traînée de poudre.

Qu'il s'agisse de mettre en marché des applications sérieuses pour téléphone intelligent ou de parodier la culture populaire, il était évident, déjà à l'époque, que les applications mobiles constituaient la voie de l'avenir.

Et sept ans plus tard, une multitude d'industries, de services et de particuliers ont développé leurs propres apps. Mais jusqu'à tout récemment, la police était réticente à embrasser cette technologie.

UNE TENDANCE CONFIRMÉE

En octobre 2013, le Service de police de Victoria (SPVic) en Colombie-Britannique est devenu le premier au pays à dévoiler une application mobile interactive, que les citoyens de la ville peuvent utiliser pour signaler ou suivre les crimes en ligne à partir de leurs appareils portatifs.

« Nous sommes réellement enthousiastes à l'idée de travailler directement avec le public, explique l'agent Mike Russell, du SPVic. C'est un produit qui s'adresse au citoyen; nous nous réjouissons de voir les gens s'en servir au quotidien. »

L'application comporte 14 fonctions distinctes, dont des messages instantanés concernant des enfants portés disparus et des alertes Amber, le signalement de crimes et la capacité de géolocaliser des crimes survenant dans un foyer, à l'école et dans un commerce.

Selon Jamieson Johnson, vice-président du développement commercial chez MobilePD, qui a créé l'application pour le SPVic, l'application, avec ses nouvelles fonctions d'alerte et le système d'exploitation dernier cri pour l'iPhone, est la meilleure jamais conçue par sa compagnie.

Il ajoute que les apps sont pratiquement une nécessité de nos jours.

« Je pense que les attentes en matière de communication entre la police et les citoyens sont universelles, explique Johnson. Quelle que soit la ville où l'on se trouve, tout le monde veut pouvoir communiquer en temps réel. C'est un incontournable. »

REHAUSSER LA PERTINENCE DE LA POLICE

La première application en matière de sécurité publique mise au point par MobilePD s'adressait au Service de police de Santa Cruz (SPSC), il y a deux ans. Santa Cruz est le premier service de police nord américain à concevoir une application mobile interactive.

Pour le chef adjoint du SPSC, Steve Clark, cela allait de soi.

« Nous avons compris que c'était le mode adopté par la collectivité pour recevoir de l'information, précise Clark. Et nous cherchions un moyen d'accroître la transparence et de rester pertinents et utiles dans la vie des citoyens, qui se fient sur nous. »

La fonction la plus prisée de l'app du SPSC est le récepteur des transmissions de

police. Après un délai de 90 secondes, les utilisateurs peuvent écouter les appels de service transmis d'un peu partout dans la ville. Clark estime important pour le service de montrer aux gens à quel point il se dévoue pour eux.

Pour Johnson, c'est la raison d'être des applications de sécurité publique – et c'est le message qu'il veut transmettre aux services de police qui hésitent encore à embrasser cette technologie.

« L'objectif ultime est de renforcer la sécurité de la collectivité, ajoute Johnson. Bien des services de police récalcitrants se sont ralliés à l'idée lorsqu'ils ont compris les dividendes que l'initiative pouvait rapporter par le simple fait d'améliorer la sécurité publique. »

UNE INITIATIVE APPRÉCIÉE

Une autre initiative du SPVic en matière de médias sociaux a suscité un grand intérêt de la population. L'an dernier, le service a ouvert son propre compte sur Pinterest, un site où l'on peut afficher des photos et des liens à Internet ou à sa propre page, afin de repérer les propriétaires de biens volés.

Le SPVic intitule la page « Is this yours? » (Est-ce que c'est à vous?); après avoir épuisé les bases de données et les ressources disponibles pour repérer les propriétaires légitimes, le service affiche dans le site l'image d'articles comme des vélos, des iPads, ou encore des photos de mariage et des collections de pièces de monnaie.

« Les commentaires sont on ne peut plus positifs, même de la part de gens qui trouvent simplement génial que nous en fassions un peu plus pour retrouver leurs biens volés », explique Russell.

S'il peut être risqué d'ouvrir son organisation au public, Clark estime que l'époque d'une culture fermée de la police n'est plus de mise. Les gens veulent de l'information, et ils ont désormais les moyens de la trouver. Il est temps pour la police de remettre en question les avantages de retenir de l'information.

« J'encourage les services de police qui hésitent encore à aborder franchement les raisons de leur réticence, ajoute Clark. Ce cloisonnement fait presque figure de contre-culture, à une époque où ces outils nous permettent de nouer des liens. » ■

Le service de police de Victoria en Colombie Britannique est devenu le premier au pays à dévoiler une application mobile interactive.



Service de police de Victoria